

Mastercard Colombia Administradora S.A.
Reglamento Operativo



Material Confidencial y Reservado

Este documento contiene información comercial sensible, confidencial y reservada, y no podrá ser divulgada a terceros que no hagan parte del Sistema de Pagos de Bajo Valor que administra Mastercard Colombia Administradora S.A., sin el previo consentimiento por escrito de Mastercard Colombia Administradora S.A.

Las políticas, procedimientos y reglas contenidos en este manual están sujetos a cambios de tiempo en tiempo por Mastercard Colombia Administradora S.A.

Mastercard Colombia Administradora S.A.

Todos los Derechos Reservados.

CONTROL DE VERSIONES

Fecha Actualización	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Comentario
03/03/2017	1	Consultoría	Comité de Proyecto	César Garzón	
04/23/2017	2	Guenadi Milanov		César Garzón	
12/15/2017	3	Carlos Mario Marín	Comité de Proyecto	César Garzón	
28/08/2019	4	Yerson López	Comité de Operaciones y Legal MC	Junta Directiva	2.3. Participantes del Sistema de Pagos de Bajo Valor 3.2. Documentación requerida 3.3. Autorización para el uso de los Servicios 4.1.2. Compensación 4.3.1. Requerimientos técnicos con que deben contar los Participantes 6.2. Prevención y Mitigación del Riesgo de Fraude 6.3. Prevención y Mitigación del Riesgo operativo 10.1. Obligaciones y Responsabilidades de los Participantes 11. Causales de retiro
31/08/2020	5	Alvaro Botia	Comité de Operaciones	Junta Directiva	3.2. Documentación requerida. Parágrafo: Procedimientos de afiliación para Banco Punte.
25/03/2021	6	Alvaro Botia	Comité de Operaciones	Junta Directiva	- Aclaración sobre la solicitud de vinculación de clientes, solo aplica para entidades no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. - Creación del inciso de tarifas de acceso. - Se informa que MCCA podrá acceder a la información que el participante entrega a MCI. - Inclusión de las causales de rechazo para un participante. - Ajuste del rango de horario para el servicio de liquidación: 6:00 a.m. a 01:00 p.m. (Antes a 12:00 p.m.) - Se recomienda a los participantes tener un usuario de acceso a Mastercard Connect que le permita descargar el archivo de liquidación. - Inclusión de la cuenta de depósito de MCCA del Banco de la República para el proceso de liquidación y para pagos de los servicios cobrados MCCA. - Inclusión de las obligaciones y responsabilidades de los participantes en cuanto a Continuidad del Negocio y del

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 4 de 77	
REVISÓ:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

					reporte del participante a sus beneficiarios.
01/03/2022	7	Alvaro Botia/ María Paula Pérez	Comité de Operaciones	Junta Directiva Acta No. 44 Oficio: 2021235651- 044-000 / 08- 03-2022	- En el capítulo 3.2 se actualizó la documentación de acuerdo con lo requerido en la Solicitud de Vinculación de Clientes y se aclaró en un solo párrafo los requisitos para las entidades vigiladas por la SFC. Adicional, se incluyó como requisito la Certificación PCI-DDS (Formulario de Solicitud de Vinculación de Clientes y Registro de Adquirentes no Vigilados de la SFC). - En el capítulo 3.3.1 de causales de rechazo se incluyó la condición de tener el Registro de Adquirentes No Vigilados y la certificación PCI-DSSS. - Se incluyó los Capítulos 3.4 Etapa final de Conexión y 3.5 Puesta en marcha para la entrada en operación, incluyendo el plazo máximo en cada etapa. - El capítulo correspondiente a la "Autorización para el uso de los servicios" se incluyó como una actividad del capítulo 3.3 Proceso de admisión y vinculación de clientes. - Actualización del capítulo 5.2 "Requisitos y casos en los cuales las órdenes de transferencia o de recaudo enviadas a MCCA se consideran aceptadas", con el propósito de detallar en qué momento MCCA da por aceptadas las órdenes de pago o transferencia de fondos. - Se incluyó el capítulo 7.2.2 Políticas y metodologías para las Tarifas de Autorización, Compensación y Liquidación, y Tarifas de Intercambio. - En el capítulo 7.3 Tarifas de Intercambio se incluyó el anexo de Mastercard Franquicia "Criterios definición intercambio vigente Mastercard" - Se separó el Cobro de tarifas en el capítulo 8 como sección independiente - Reglas y procedimientos para la prevención y mitigación del riesgo del sistema como secciones independiente y dividido entre MCCA (Capítulo 9) y Participantes (Capítulo 10).

	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO: OP-RO-01
			VERSIÓN: 09
			FECHA: 30/01/2025
			Página 5 de 77
REVISAR:	Comité de Operaciones		Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	APRUEBA:	Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

				- En el capítulo 9 Obligaciones y responsabilidades de MCCA se incluyó: - Notificación de conductas fraudulentas, ilegales o anticompetitivas - Suministrar información requerida por autoridades - Reglas y estándares para el desarrollo de la operación - En el capítulo 9.2.1 relacionados con políticas de Riesgo de Crédito y de Liquidez, se incluyó más detalle a los mecanismos que permiten identificar de manera previa posibles descalces de fondeo generando señales de alerta temprana, así como el establecimiento de límites que evitan la materialización de situaciones adversas en materia de liquidez. - Se incluyó el capítulo 9.2.8 Política de Confidencialidad de la Información, con el procedimiento para el manejo de la confidencialidad y la provisión de información. - En el capítulo 10 Obligaciones y responsabilidades de MCCA se incluyó la obligación del traslado de fondos en caso de que el la inscripción en el Registro para Adquirentes No Vigilados sea cancelada. - En el capítulo 10.1 y 10.3.3 se aclaró el plazo de las no vigiladas para la transferencia de fondos a sus usuarios, en caso de que le registro sea cancelado. - En el capítulo 11 Incumplimiento de las Obligaciones a Cargo de los Participantes como sección independiente y se precisó el procedimiento interno ante el incumplimiento de un participante con responsables y términos. - En el capítulo 12 se detalló los procedimientos para imponer sanciones y cuando el participante no pueda cubrir la posición deudora. En el capítulo 12.1 se incluyó dentro de las causales de retiro, la cancelación de la inscripción en el Registro de Adquirentes No Vigilados y la
--	--	--	--	---

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 6 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

					perdida de la vigencia de la Certificación PCI-DSS. - Se eliminó la referencia de otros documentos "Mastercard Rules" e incorporar en los casos que fueran aplicables la información referenciada. - Capítulo 14 con la definición de Participante No Vigilado.
22/08/2024	8.0	Alvaro Botia	Comité de Operaciones	Junta Directiva Acta No. 75 Oficio SFC: 2024067798-037-000 (23/10/2024)	Actualización del capítulo 5.2 "Requisitos y casos en los cuales las órdenes de transferencia o de recaudo enviadas a MCCA se consideran aceptadas", con el fin de especificar el momento en que las operaciones son consideradas firmes, irrevocables, exigibles y oponibles frente a terceros una vez éstas cumplan con los requisitos y controles de riesgo establecidos por MCCA. El contenido que estaba en el capítulo 5.2 que no esté relacionado con el principio de finalidad fue trasladado al capítulo 4.1.2 "Compensación", 5.1 "Mecanismos de recepción de órdenes de transferencia o de recaudo" y 8 "COBRO DE TARIFAS"
30/01/2025	9	Carlos Andrés Montel/Elazar Rodriguez	Comité de Operaciones	Junta Directiva Acta No. 80 Oficio SFC: 2024170494-026-000 (14/04/2025)	- Actualización Documentación requerida subcapítulo 3.2. y proceso de vinculación de Participantes subcapítulo 3.3. - Ajuste a la definición de Enrutamiento de autorizaciones, capítulo 4. - Inclusión de obligaciones y responsabilidades de los Participantes del SPBV capítulo 10. - Ajuste al subcapítulo 10.3. Reportes, con la actualización de la información que reportan los Participantes - Inclusión Reporte Proveedores de Servicios de Pago (PSP) subcapítulo 10.3.3 y obligación de los Participantes con los PSP's - Inclusión actividad monitoreo de Participantes en el capítulo 11. - Inclusión de nueva herramienta de Gestión de Casos de Soporte Técnico en Capítulo 6. Mecanismos de Atención al Participante.

		MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01
			VERSIÓN: 09
			FECHA: 30/01/2025
			Página 7 de 77
REVISAR:	Comité de Operaciones		Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO		APRUEBA: Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

					- Actualizaciones Capítulo 4.1.3 Liquidación: Se mencionan los 2 tipos de archivos de liquidación (crédito y débito). Se agrega opción de débito automático para cubrimiento de posición deudora por el Participante. Se reemplaza la palabra "archivo" por "aviso" cuando es necesario. Se reemplaza la palabra "Compensación" por "Liquidación" en el nombre de la cuenta de liquidación de MCCA. - Inclusión Capítulo 4.1.3.1 Débito Automático para liquidación doméstica. - Se cambió la numeración del subcapítulo <i>Acciones frente a eventos que pueden afectar el proceso de liquidación</i> de 4.1.3.1 a 4.1.3.2
--	--	--	--	--	---

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 8 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Descripción de la entidad Sistema de Pagos de Bajo Valor	11
1.2 Ámbito de aplicación del Reglamento Operativo	11
1.3 Principios del SPBV – MCCA	11
1.4 Deber de cumplimiento del Reglamento Operativo	12
1.5 Mecanismos de modificación del Reglamento.....	13
2. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR	15
2.1 Descripción del sistema.....	15
2.2 Instrumentos de pago que se procesarán a través del SPBV – MCCA.....	15
2.3 Participantes del SPBV -MCCA	15
3. CRITERIOS DE ACCESO Y POLÍTICAS DE INGRESO DE LOS PARTICIPANTES AL SPBV-MCCA.....	18
3.1 Política de ingreso al SPBV – MCCA.....	18
3.2 Documentación requerida	18
3.3 Proceso de vinculación de Clientes	21
3.3.1 Causales de rechazo.....	22
3.4 Etapa final de conexión.....	23
3.5 Puesta en marcha para la entrada en operación.....	24
4. MANUAL DE OPERACIONES SPBV – MCCA	25
4.1 Descripción de los servicios relacionados con las transacciones domésticas que presta MCCA a los Participantes	25
4.1.1 Enrutamiento de Autorización	25
4.1.2 Compensación	26
4.1.3 Liquidación	28
4.2 Horarios de operación y cortes de facturación de MCCA	33
4.3 Aspectos técnicos de los servicios de MCCA	34

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	30/01/2025
		Página 9 de 77	
REVISÓ:	Comité de Operaciones		Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO		
		APRUEBA:	

4.3.1	Requerimientos técnicos con que deben contar los Participantes	34
5.	ÓRDENES DE TRANSFERENCIA O DE RECAUDO	36
5.1	Mecanismos de recepción de órdenes de transferencia o de recaudo	36
5.2	Requisitos y casos en los cuales las órdenes de transferencia o de recaudo enviadas a MCCA se consideran aceptadas	36
6.	MECANISMOS DE ATENCIÓN AL PARTICIPANTE	38
7.	TARIFAS	40
7.1	Tarifa de acceso	40
7.2	Tarifa de Autorización, Compensación y Liquidación	40
7.2.1	Descripción	40
7.2.2	Políticas y metodologías	41
7.3	Tarifas de Intercambio	44
7.4	Modificaciones de tarifas	46
8.	COBRO DE TARIFAS	47
9.	OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA ADMINISTRADORA DEL SPBV – MCCA	48
9.1	Obligaciones y Responsabilidades Generales	48
9.2	Administración del Riesgo del SPBV – MCCA	49
9.2.1	Prevención y mitigación del Riesgo de Crédito y de Liquidez	49
9.2.2	Prevención y mitigación del Riesgo de Fraude	52
9.2.3	Prevención y mitigación del Riesgo Operativo	52
9.2.4	Prevención y mitigación del Riesgo Legal	52
9.2.5	Prevención y mitigación del Riesgo Sistémico	53
9.2.6	Política de Continuidad y Plan de Recuperación de Procesos	53
9.2.7	Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	53
9.2.8	Política de Confidencialidad de la Información	54
9.3	Custodia de elementos suministrados para la operación	55

	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO: OP-RO-01
			VERSIÓN: 09
			FECHA: 30/01/2025
			Página 10 de 77
REVISÓ:	Comité de Operaciones		Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	APRUEBA:	Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

10.	OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS PARTICIPANTES DEL SPBV – MCCA.....	57
10.1	Estándares operativos, técnicos y de seguridad e integridad	57
10.2	Administración del Riesgo de los Participantes.....	58
10.2.1	Prevención y mitigación del Riesgo de Crédito y de Liquidez.....	59
10.2.2	Prevención y mitigación del Riesgo de Fraude.....	59
10.2.3	Prevención y mitigación del Riesgo Operativo	61
10.2.4	Prevención y mitigación del Riesgo Legal	62
10.2.5	Política de continuidad y plan de recuperación de proceso	62
10.3	Reportes.....	63
10.3.1	Reporte de Información del Participante	63
10.3.2	Reporte de Adquirentes No Vigilados.....	63
10.3.3	Reporte Proveedores de Servicios de Pago (PSP)	63
11.	MONITOREO DE LOS PARTICIPANTES	65
12.	INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES A CARGO DE LOS PARTICIPANTES	66
13.	SANCIONES.....	69
13.1	Causales de retiro y/o exclusión.....	71
14.	MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	73
15.	DEFINICIONES	74

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01	
		VERSIÓN:	09	
		FECHA:	30/01/2025	
		Página 11 de 77		
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la entidad Sistema de Pagos de Bajo Valor

Mastercard Colombia Administradora S.A. (en adelante “MCCA”) es una sociedad colombiana domiciliada en Bogotá D.C., vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante “SFC”) cuyo objeto social es la administración de un Sistema de Pagos de Bajo Valor (en adelante “SPBV – MCCA”) de Transacciones Domésticas¹ efectuadas con cualquier medio de pago vigente.

1.2 Ámbito de aplicación del Reglamento Operativo

Este Reglamento Operativo (el “Reglamento”) pretende proporcionar a los Participantes del SPBV – MCCA, la información necesaria para participar y operar de forma eficaz y eficiente bajo las políticas estipuladas por MCCA.

De igual forma, contiene las políticas generales de operación aplicables a los Participantes del SPBV – MCCA que participan en la cadena de valor, definiendo los deberes y responsabilidades de cada una de las partes.

1.3 Principios del SPBV – MCCA

El SPBV – MCCA procurará que en el desarrollo de todas las operaciones se cumplan los principios de seguridad, integridad, transparencia, eficiencia y no discriminación.

Principio de Seguridad: El SPBV – MCCA cuenta con altos estándares de seguridad en el procesamiento de todas las operaciones que se realicen a través del sistema, apoyándose en su infraestructura operativa para salvaguardar los intereses de todos los Participantes. Asimismo, MCCA velará por evitar que el SPBV – MCCA sea utilizado para iniciar o desarrollar acciones fraudulentas o con fines delictivos o

¹ Se entiende como Transacciones Domésticas aquellas operaciones en pesos colombianos generadas con medios de pagos de la franquicia Mastercard emitidos por entidades emisoras colombianas; realizadas en establecimientos que operan en Colombia y recibidas a través de Adquirentes colombianos. Así mismo, son consideradas transacciones domésticas aquellas que soportan la operatividad del intercambio de registros e información que se derivan de los procesos nocturnos de los Participantes (Transacciones originales, primeras y segundas presentaciones, contra cargos, arbitramentos, mensaje misceláneos, registros de cobro por servicios y otros definidos por la regulación local).

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01	
		VERSIÓN:	09	
		FECHA:	30/01/2025	
		Página 12 de 77		
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

como un medio para ejercer actividades de lavado de activos o financiación del terrorismo u otras actividades ilícitas.

Principio de Integridad: Para dar cumplimiento a las reglas, normas y políticas referentes a la seguridad e integridad del SPBV – MCCA , todos los Participantes, con la aceptación del presente Reglamento, se comprometen a contar con los mecanismos, la infraestructura, los elementos, estándares, procedimientos y controles en los niveles adecuados para proteger la confidencialidad e integridad de la información almacenada y procesada en relación con las operaciones del SPBV – MCCA y que permitan prevenir el uso de la red o el SPBV – MCCA para el desarrollo de actividades al margen de la ley, fraudes, o actividades con fines delictivos, lavado de activos o financiación del terrorismo.

Principio de Transparencia: MCCA garantiza a todos los Participantes del SPBV – MCCA el acceso a la información y documentación necesaria para la realización de las operaciones y transacciones dentro del sistema, pudiendo utilizar cualquier medio de difusión que garantice la total y real comunicación de la información dirigida a los Participantes.

Principio de Eficiencia: El SPBV – MCCA cuenta con las políticas y herramientas necesarias para garantizar que todos los procesos al interior del sistema se lleven a cabo de manera eficiente, es decir con el mejor aprovechamiento de los recursos. Por ello el SPBV – MCCA cuenta con las capacidades para cumplir adecuadamente con sus funciones.

Principio de No Discriminación: El SPBV – MCCA mantendrá un postura neutral frente a todos los Participantes, actuando siempre bajo el principio de buena fe comercial que implica entre otras cosas, lealtad, colaboración y plena información sobre todos los elementos y todas las circunstancias vinculadas al desarrollo y ejecución de las operaciones que se ejecutan en el SPBV – MCCA.

1.4 Deber de cumplimiento del Reglamento Operativo

Los Participantes que hayan sido vinculados al SPBV – MCCA, deberán aceptar y cumplir en todo momento el presente Reglamento incluyendo sus modificaciones que se realicen de tiempo en tiempo. Los Participantes se obligan a acatar todas y cada una de las instrucciones dadas por MCCA dentro del SPBV – MCCA y

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01 VERSIÓN: 09 FECHA: 30/01/2025
REVISAR:	Comité de Operaciones	APRUEBA:
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	
		Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

aplicarán, además de las disposiciones legales que gobiernan la materia, todas las políticas, principios, normas y reglas consagradas en el presente Reglamento.

El incumplimiento de cualquier Participante de las políticas, principios, normas y reglas del SPBV – MCCA, dará lugar a su suspensión dentro del sistema y a la aplicación de las sanciones contenidas en el presente Reglamento.

1.5 Mecanismos de modificación del Reglamento

El presente Reglamento podrá ser objeto de modificaciones parciales o totales, de tiempo en tiempo. MCCA adoptará el siguiente procedimiento para dar a conocer a los Participantes las modificaciones que realice al Reglamento:

1. El órgano competente de MCCA aprobará las modificaciones requeridas al Reglamento, de conformidad con sus políticas internas.
2. MCCA dará a conocer a los Participantes las modificaciones aprobadas, mediante su publicación en el Comité Operativo de MCCA o mediante aviso por correo electrónico o mediante cualquier otro medio de difusión válido.
3. Atendiendo al principio de transparencia que caracteriza el SPBV – MCCA, las modificaciones al Reglamento entrarán en vigor y tendrán plenos efectos, a partir del quinto día hábil siguiente a la publicación mencionada en el punto anterior.
4. A partir del quinto día hábil siguiente a la publicación mencionada en el punto 2º, MCCA podrá aplicar las modificaciones realizadas al Reglamento y podrá exigir el cumplimiento de este a los Participantes del SPBV – MCCA.
5. Dentro del término señalado en los numerales anteriores, los Participantes tendrán la oportunidad de manifestar su rechazo a los nuevos términos del Reglamento, mediante comunicación escrita o correo electrónico dirigido a MCCA. En caso de no recibir comunicación, se entiende como la aceptación a dichos cambios.
6. En el evento en que un Participante rechace las nuevas condiciones del Reglamento, se procederá a dar por terminado el Contrato de Participante, sin lugar a indemnización alguna a cargo de MCCA a favor del participante, para lo cual se aplicará lo dispuesto en dicho Contrato de Participante.
7. De conformidad con lo establecido en las normas aplicables, MCCA manifiesta que las modificaciones al Reglamento no contendrán

	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO: OP-RO-01
			VERSIÓN: 09
			FECHA: 30/01/2025
			Página 14 de 77
REVISAR:	Comité de Operaciones		Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	APRUEBA:	Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

disposiciones injustificadas, irrazonables o desproporcionadas para los Participantes o que no correspondan con la naturaleza de las actividades propias de la calidad de Participante frente a cada uno de los Servicios.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	30/01/2025
		Página 15 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO		
		Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025	

2. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE PAGOS DE BAJO VALOR

2.1 Descripción del sistema

En Colombia existen unas entidades denominadas Entidades Administradoras de Sistemas de Pagos de Bajo Valor, cuya actividad se encuentra regulada en el artículo 2.17.1.1.1 y siguientes del Decreto 2555 de 2010 y en aquellas normas que en el futuro lo modifique, complemente, adicione o derogue y estas entidades están sometidas a la inspección y vigilancia de la SFC.

MCCA como una entidad administradora de un sistema de pagos de bajo valor, tiene como actividad principal la administración del SPBV – MCCA que gestiona el enrutamiento de la autorización, la compensación y la liquidación de Transacciones Domésticas entre los Participantes del SPBV – MCCA.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 2555 de 2010, el SPBV – MCCA se define como un conjunto organizado de políticas, reglas, acuerdos, medios de pago, entidades y componentes tecnológicos tales como equipos, software y sistemas de comunicación, que permiten la transferencia de fondos entre los Participantes, mediante la recepción, la transmisión, la compensación y la liquidación de órdenes de transferencia y recaudo.

2.2 Instrumentos de pago que se procesarán a través del SPBV – MCCA

Los Instrumentos de Pago procesados por el SPBV – MCCA se precisan a continuación:

- a) Retiros o depósitos a través de cajeros automáticos;
- b) Pagos efectuados con tarjetas de crédito, débito y prepago distintos a los mencionados en el literal a);
- c) Transferencias de fondos ordenadas a través de medios electrónicos o digitales;
- d) Aquellos que sean implementados en el futuro por el SPBV – MCCA y aceptados en Colombia.

2.3 Participantes del SPBV -MCCA

MCCA establecerá relaciones comerciales y jurídicas directas con las entidades que cumplan con el perfil aquí señalado y hubieren aceptado las condiciones

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01	
		VERSIÓN:	09	
		FECHA:	30/01/2025	
		Página 16 de 77		
REVISÓ:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

propuestas por MCCA mediante la Oferta de Servicios o que hubiesen suscrito un Contrato de Participante con MCCA. Igualmente será condición absolutamente necesaria para su vinculación con MCCA, que el Participante sea licenciataria activo con Mastercard International Incorporated (en adelante “MCI”). MCCA prestará algunos o todos los servicios de Enrutamiento de Autorización, Compensación y Liquidación (en adelante los “Servicios”) de Transacciones Domésticas generadas con medios de pagos de la franquicia Mastercard (emitidos por entidades colombianas), realizadas en establecimientos de comercio constituidos en Colombia que cuentan con servicios de adquisición suministrados por instituciones financieras.

Podrán participar en el SPBV – MCCA , ya sea actuando en nombre y por cuenta propia, cuando estén debidamente facultados por la ley para ello, las entidades vigiladas por la SFC o que aquellas que sin serlo, puedan desarrollar actividades de colocación de crédito de acuerdo a la legislación colombiana (con la posibilidad de emitir medios de pago), que adicionalmente sean licenciataria de MCI y se vinculen con MCCA a través de un Contrato de Participante acorde con los términos del presente Reglamento y de la regulación colombiana aplicable.

De acuerdo con lo anterior, se consideran Participantes del SPBV – MCCA, los siguientes:

- a) Entidad Emisora (el “Emisor”):** Es la entidad habilitada por la legislación colombiana, licenciataria de MCI, y en consecuencia ha sido autorizada para emitir tarjetas y medios de pago de la franquicia Mastercard a favor de sus clientes. El Emisor vincula a sus clientes y conserva los datos transaccionales, incluso datos como nombre, dirección, información de contacto, el formulario de solicitud del titular, y el historial de transacciones. Además, el Emisor determina de forma independiente los términos y condiciones de los cupos de crédito, el número del medio de pago a emitir, y las tasas de interés y comisiones asociadas al mismo. Igualmente, es responsable por el monitoreo periódico de los productos de sus clientes.
- b) Entidad Adquirente (el “Adquirente”):** Es la entidad habilitada por la legislación colombiana, licenciataria de MCI operando en Colombia, que paga a los establecimientos de comercio u otros intermediarios el valor de

	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO: OP-RO-01
			VERSIÓN: 09
			FECHA: 30/01/2025
			Página 17 de 77
REVISAR:	Comité de Operaciones		Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	APRUEBA:	Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

las transacciones domésticas efectuadas por sus clientes utilizando para el efecto, medios de pago de la franquicia Mastercard.

- c) Agente de Liquidación (el “Agente Liquidador”):** Es la entidad que provee a las entidades Participantes del SPBV – MCCA el servicio de transferencia y registro de operaciones de fondos entre cuentas a nombre propio o a nombre de sus clientes, con el fin de liquidar obligaciones derivadas de transacciones domésticas procesadas por el Sistema de Pagos de Bajo Valor. El SPBV – MCCA , designa como Agente Liquidador al “Banco de la República de Colombia” para la liquidación de transacciones domésticas en la moneda de liquidación (Pesos Colombianos - COP).

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 18 de 77	
REVISÓ:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			

3. CRITERIOS DE ACCESO Y POLÍTICAS DE INGRESO DE LOS PARTICIPANTES AL SPBV-MCCA

3.1 Política de ingreso al SPBV – MCCA

Como política de ingreso al SPBV – MCCA , los Participantes, los miembros de su junta directiva, accionistas, administradores y/o directores, no deben ser parte de las listas restrictivas. Las listas restrictivas consultadas son, pero sin limitarse a éstas, la OFC SDN; Consejo de Seguridad de Naciones Unidas; U.S. Commerce Department; U.S. Immigration & Custom Enforcement; World bank using debarred & ineligible firms; Hong Kong monetary authority; EU consolidated list of sanctioned persons, groups and entities; Canada OSFI entities. Adicionalmente, no deben ser parte de procesos en curso relacionados con delitos sobre lavado de activos, fraude, extinción de dominio, financiación de terrorismo, corrupción, prevaricato, hurto, estafa y malversación de recursos.

MCCA se reserva el derecho de:

- a) No aceptar, retirar, excluir o limitar a condiciones especiales a los miembros del SPBV – MCCA o clientes prospectivos, para los que sus actividades representen un alto riesgo para el SPBV -MCCA.
- b) No prestar los Servicios, cancelar y dar por terminada unilateralmente la relación comercial con los Participantes que incurran en el desarrollo de actividades delictivas o ilícitas.
- c) No prestar los Servicios, cancelar y dar por terminada unilateralmente la relación comercial a los Participantes que registren eventos de fraude o no cumplan con los niveles de servicio pactados.
- d) No prestar los Servicios, cancelar y dar por terminada unilateralmente la relación comercial con los Participantes que no den cumplimiento a las obligaciones y deberes relacionados con esta política de acceso y presenten altas vulnerabilidades relacionadas con la seguridad de la información.

3.2 Documentación requerida

Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia representan un riesgo bajo para el Sistema de Pago de Bajo Valor debido a que los requisitos establecidos por el Decreto 2555 de 2010 forman parte del marco

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01 VERSIÓN: 09 FECHA: 30/01/2025
REVISAR:	Comité de Operaciones	APRUEBA: Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	

regulatorio que están obligados a cumplir, por lo tanto, en el proceso de vinculación para participantes vigilados, se verifica la vigencia del Certificado que refleja la situación actual de la entidad, emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia y la información obtenida a través de fuentes públicas o de Mastercard International.

Para autorizar a una entidad no vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia como Participante del SPBV – MCCA, este deberá presentar la documentación que acredite las siguientes condiciones, en cumplimiento de las políticas de vinculación de MCCA:

- a) Formulario de Solicitud de Vinculación de Clientes, firmado por el Representante Legal.
- b) Fotocopia del documento de identificación del Representante Legal.
- c) Certificado de Existencia y Representación Legal no mayor a 30 días.
- d) Registro Único Tributario – RUT.
- e) Estados Financieros a último corte contable o Fotocopia de declaración de renta del último periodo gravable disponible.
- f) Certificación firmada por el Representante Legal en la que comunique:
 - Entendimiento y compromiso de aplicación de las reglas y estándares operativos, técnicos y de seguridad que permiten el desarrollo de su operación y su participación dentro del Sistema de Pago de Bajo Valor ("SPBV") en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia. La forma como mantiene los sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad (riesgo de contraparte, operativo, de crédito y liquidez entre otros) y aquellos asociados con su participación dentro del SPBV.
 - Que cuenta con una Política de tratamiento y protección de datos personales y soporte de su publicación.
 - Que cuenta con Políticas y procedimientos relacionados con la prevención y el control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
 - Que divulga información a los comercios respecto a sus tarifas, comisiones y procedimientos de pago y soporte de su publicación.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01	
		VERSIÓN:	09	
		FECHA:	30/01/2025	
		Página 20 de 77		
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

- g)** Registro autorizado de adquirentes no vigilados – RANV (Solo aplica para adquirentes no vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia)
- h)** Certificación PCI-DDS emitida por una entidad que ostente la categoría QSA - Qualified Security Assessor, y soportada por el documento AoC ("Attestation of Compliance") correspondiente (Solo aplica para Participantes No Vigilados que presten servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente a operaciones de venta en línea con tarjetas débito o crédito)

MCCA puede requerir a cualquier participante toda la documentación e información razonable que soporten los sistemas de administración de riesgos y el análisis de crédito del potencial Participante que aseguran la estabilidad e integridad del Sistema de Pago de Bajo Valor de MCCA. Esto incluye, pero no se limita a: (i) estados financieros auditados de los últimos tres ejercicios; (ii) estados financieros interinos para el ejercicio en curso; (iii) perfil de negocio; (iv) información sobre grupo económico; (v) documentos que identifiquen los accionistas/dueños de la entidad o sus relacionadas; (vi) plan de negocios y proyecciones; (vii) políticas y procedimientos que soportan los programas de cumplimiento y riesgos, etc. MCCA podrá acceder a esta información a través de MCI o fuentes públicas de información.

Parágrafo: Los Bancos Puente como establecimientos de crédito especiales constituidos en los términos previsto en el Decreto 521 del 15 de marzo de 2018, deben notificar su intención de afiliación mediante el diligenciamiento del Formulario de Solicitud de Vinculación de Clientes, el cual debe ser firmado por el representante legal y anexar la autorización de la activación del Banco Puente por parte de la SFC. Con la presentación de los documentos mencionados, el Banco Puente estará vinculado a MCCA; no obstante, lo anterior, se podrán solicitar los documentos e información adicionales y establecidos en este Reglamento para la vinculación de los Participantes o los que se estimen necesarios para evaluar los riesgos de ciberseguridad, operativo, de prevención de lavado de activos, entre otros, con el fin de asegurar la estabilidad del sistema de pago de bajo valor.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01 VERSIÓN: 09 FECHA: 30/01/2025
REVISAR:	Comité de Operaciones	APRUEBA: Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	

La entidad intervenida podrá solicitar la cesión de derechos u obligaciones del contrato de participante, siempre que medie una autorización previa por parte de MCCA. En caso de que se requiera un nuevo contrato, MCCA remitirá el contrato de vinculación para su suscripción por el representante legal del Banco Puente.

El uso de los respectivos servicios se efectuará de acuerdo con lo descrito en el presente Reglamento, una vez este formalizado el contrato con el Banco Puente, el cual conlleva la aceptación del Reglamento Operativo.

3.3 Proceso de vinculación de Clientes

El proceso de vinculación de clientes consiste en recibir, verificar y procesar las solicitudes de afiliación al SPBV – MCCA, para habilitar la prestación de los servicios a los Participantes. Este proceso incluye las siguientes actividades:

- a) **Recepción de solicitud:** El Responsable de la relación con el cliente recibe y direcciona la Solicitud de Vinculación y la documentación correspondiente de un potencial Participante de MCCA.
- b) **Verificación de solicitud:** MCCA recibe y verifica la información del Solicitante, realizando un análisis de riesgo del solicitante, de conformidad con sus políticas de vinculación internas.
- c) **Concepto:** De acuerdo con los resultados de la revisión y el análisis de la Solicitud de Vinculación, se elabora un concepto de aceptación o rechazo de admisión y vinculación del solicitante, el cual es comunicado al responsable de la relación con el cliente.
- d) **Comunicación de resolución de solicitud:** En caso de determinarse la viabilidad de la vinculación del solicitante como miembro del SPBV – MCCA, el responsable de la relación con el cliente notifica al solicitante para que se formalice la relación comercial mediante el Contrato de Servicios del Participante y se hace el requerimiento para que éste suministre el soporte de la vinculación con el Agente Liquidador designado por MCCA o el tercero que el Participante asigne para ejecutar o recibir las órdenes de pago, de acuerdo con la normatividad vigente para el servicio de Liquidación.
- e) **Autorización para el uso de los Servicios:** Cumplidos los requisitos previstos para la vinculación, MCCA y el Solicitante procederán a formalizar el contrato. Los Participantes están obligados a cumplir los deberes y

	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01 VERSIÓN: 09 FECHA: 30/01/2025
REVISAR:	Comité de Operaciones	APRUEBA: Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	

obligaciones establecidos en las disposiciones vigentes de la ley colombiana, las normas vigentes del Agente Liquidador y la SFC, además serán responsables por el incumplimiento de cualquiera de dichos deberes y obligaciones. El Participante reconoce que está sujeto a reglas, políticas, estándares y procedimientos establecidos en el presente Reglamento Operativo.

Esta etapa tiene una duración estimada de 1 mes, de acuerdo con la entrega de la información que haga el solicitante y que le sea requerida durante la verificación; lo anterior sujeto a los ajustes o modificaciones realizadas previo a la firma del contrato.

3.3.1 Causales de rechazo

Las causales de rechazo para un potencial Participante al SPBV – MCCA administrado por MCCA son:

- No tener la licencia de Mastercard International
- Riesgo del cliente alto en prevención de lavado de activos.
- Ausencia de políticas y procedimientos para la Administración de Riesgos Inherentes a su actividad (riesgo de contraparte, operativo, de crédito, liquidez, antifraudes, continuidad del negocio, seguridad de información y ciberseguridad, protección de datos personales, prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, entre otros). Los Participantes que tengan la condición de entidades vigiladas por la SFC están exentos del cumplimiento del presente literal y se debe obtener el certificado de compañía vigilada ante la SFC.
- No tener la inscripción en el Registro de Adquirentes No Vigilados de la SFC en estado autorizado y vigente. Solo aplica para Adquirente No Vigilado.
- No tener Certificación PCI-DDS emitida por una entidad que ostente la categoría QSA - Qualified Security Assessor, y soportada por el documento AoC ("Attestation of Compliance") correspondiente. (Solo aplica para Participantes No Vigilados que presten servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente a operaciones de venta en línea con tarjetas débito o crédito)

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	30/01/2025
		Página 23 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO		
		APRUEBA:	

Las solicitudes de vinculación rechazadas son remitidas por el Equipo Comercial responsable de la relación con el solicitante con el fin de que solvante las razones del rechazo, si ello es posible.

3.4 Etapa final de conexión

El participante que desee hacer parte del SPBV – MCCA, además de ser licenciataria de la franquicia (emisión o adquirencia) debe cumplir con todos los requerimientos operativos y de conectividad establecidos por la misma.

Para que un participante pueda enrutar, compensar y liquidar sus transacciones domésticas a través del SPBV – MCCA debe asegurar que entiende y certifica las particularidades que hacen parte de la operación doméstica colombiana² y, dependiendo del estado actual de sus desarrollos, definir un plan de acción para cumplir con estas condiciones y, de ser requerido, solicitar la apertura de un proyecto de implementación con el fin de probar estas funcionalidades o simplemente realizar unas pruebas de confort. En el caso de ser un nuevo licenciataria, se debe realizar todo el proceso de certificación y solicitar a su ejecutivo de implementaciones la inclusión de los casos domésticos para Colombia.

Una vez el Participante haya confirmado la culminación de los desarrollos de software y de la implementación de los cambios requeridos en la infraestructura tecnológica, se continuará con el proyecto de certificación de la conexión del cliente, que incluye a nivel general las siguientes actividades:

- a) Apertura del proyecto.
- b) Definición de involucrados en la certificación y asignación de personal y recursos por parte del cliente y de MCCA.
- c) Establecimiento de responsabilidades entre el cliente y MCCA.
- d) Identificación del estado de la infraestructura tecnológica de la conexión del cliente con el SPBV – MCCA.
- e) Establecimiento e identificación de las condiciones de la infraestructura tecnológica y de las pruebas necesarias para obtener la certificación de la conexión.

² Por ejemplo IVA, Impoconsumo, número de cuotas, consulta de costo de transacciones de ATM, Decreto 587, entre otros.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 24 de 77	
REVISÓ:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

- f) Ejecución del proyecto, validado mediante comités de seguimiento entre el cliente y MCCA. Esta fase implica un ciclo reiterativo de pruebas y cambios de configuraciones, en caso de ser necesarios, hasta que quede certificado que la conexión cumple con las condiciones requeridas por MCCA para pasar a producción.

Las etapas a), b), c), d) y e) tendrán un plazo máximo de ejecución de diez (10) días hábiles en conjunto. La fase f) tendrá un plazo máximo de ejecución de 5 meses dependiendo en gran medida de la capacidad que tenga el cliente de procesar y ejecutar los cambios en la infraestructura tecnológica de su conexión, en caso de que sea necesario.

3.5 Puesta en marcha para la entrada en operación

Una vez se complete a satisfacción la certificación de la conexión del Participante, se hace el despliegue de las configuraciones de ambientes productivos en el SPBV – MCCA, y finalmente se ejecuta la ventana de puesta en producción, en la que se confirma que los identificadores del Participante se encuentran activos y funcionando de manera adecuada. Esta fase tiene un plazo máximo de veinte (20) días hábiles. Luego de la salida a producción se hace un acompañamiento al Participante de un (1) mes durante la estabilización en el sistema.

		CÓDIGO:	OP-RO-01
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	30/01/2025
		MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	
		Página 25 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	APRUEBA:	Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

4. MANUAL DE OPERACIONES SPBV – MCCA

4.1 Descripción de los servicios relacionados con las transacciones domésticas que presta MCCA a los Participantes

MCCA brinda a sus Participantes los servicios de Enrutamiento de Autorización, Compensación y Liquidación dentro del SPBV – MCCA.

4.1.1 Enrutamiento de Autorización

Es el proceso mediante el cual se transportan los mensajes y se brindan las pautas para verificar la identidad del titular de la tarjeta Mastercard, la autenticidad del método de pago y la disponibilidad de fondos en el momento de la transacción para permitir que los tarjetahabientes compren bienes o servicios.



Figura 1. Proceso General de Enrutamiento de Autorización

- Una vez se inicia la Transacción Doméstica, de forma inmediata, el Adquirente envía la información de dicha transacción efectuada con Medios de Pago de la franquicia Mastercard, en el formato (ISO 8583) y a través de la herramienta tecnológica definida para este fin, a MCCA para su verificación.
- Con el objetivo de rechazar o autorizar la transacción, MCCA recibe la información de la transacción e identifica al Emisor para continuar con la verificación de la operación y del cliente.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	30/01/2025
		Página 26 de 77	
REVISÓ:	Comité de Operaciones		APRUEBA:
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO		
			Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

- De acuerdo con la identificación del Emisor del Medio de Pago, MCCA remite a través de la vía definida para tal fin, la información recibida de la transacción para su validación.
- El Emisor verifica la información enviada por MCCA y procede a autorizar o rechazar la transacción, a través del medio establecido, habiendo realizado las validaciones correspondientes del Medio de Pago como cupo, disponibilidad de fondos, estado y vigencia, así como la información de la transacción y del cliente. A partir de lo anterior y en el caso de haber autorizado la transacción, el Emisor hace la retención de los fondos correspondientes al monto de la transacción de la cuenta de su cliente.
- En caso que no exista una comunicación con el Emisor, MCCA activará el proceso de contingencia para la aprobación o rechazo de la transacción realizando las validaciones correspondientes sobre estado del medio de pago y vigencia.
- MCCA autoriza o rechaza la transacción a través del mecanismo establecido en nombre del Emisor del medio de pago, después de realizar las validaciones correspondientes al estado del medio de pago y vigencia del mismo. Una vez se restablece la comunicación entre el Emisor y MCCA, la información de dichas transacciones domésticas es enviada al Emisor para que este realice la actualización de la información en su sistema.
- Posteriormente, se recibe la respuesta por parte del Emisor o de MCCA, la operación es ejecutada (aceptada o rechazada) en el establecimiento de comercio donde fue generada dicha transacción.

4.1.2 Compensación

Es el proceso mediante el cual MCCA identifica las obligaciones de los Participantes que se pretende extinguir de manera total o parcial dentro del SPBV – MCCA. Los Adquirentes transmiten los detalles de las transacciones domésticas en un archivo consolidado diario a MCCA, quien aplica las reglas de marca y temporalidad en el intercambio. Posteriormente, calcula los montos para la Liquidación (Posición Cero Neta) y direcciona la información financiera a los Emisores para que estos a su vez apliquen los movimientos en el estado de cuenta de sus clientes.

		CÓDIGO:	OP-RO-01
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	30/01/2025
		MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	
		Página 27 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	APRUEBA:	Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

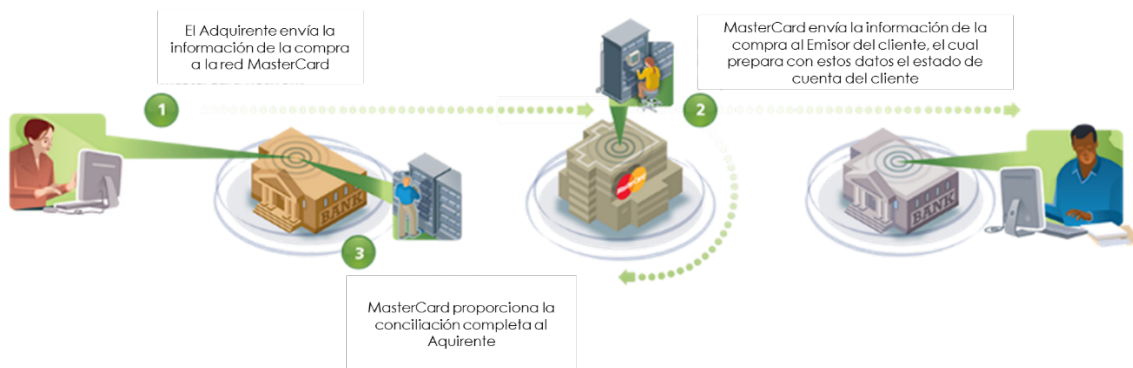


Figura 2. Proceso General de Compensación

- El Adquirente genera y envía, a través del medio y el formato definido, la información consolidada de Transacciones Domésticas realizadas durante el día a MCCA.
- MCCA tiene establecida una hora de corte para la liquidación de las transacciones domésticas (antes de las 3 a.m. hora Saint Louis Missouri "CST"), las cuales deben ser presentadas a través del archivo consolidado de movimiento transaccional adquirente con formato IPM R111. Es importante recordar que para que las transacciones sean procesadas e incluidas en el proceso de liquidación de ese día, se hace necesario que se cumplan las siguientes 3 condiciones:
 - a. El archivo sea colocado en el MIP³.
 - b. El archivo sea descargado del MIP al switch de Mastercard.
 - c. El archivo sea procesado en el switch de Mastercard.

Teniendo en cuenta lo anterior, se requiere que el participante adquirente o en su defecto, el procesador que presta el servicio de procesamiento adquirente cumpla con la condición a) y tenga en cuenta el tiempo requerido por Mastercard para cumplir con la condición b) antes de la hora de corte, de acuerdo con las buenas prácticas de uso tecnológico y transmisión de archivos a través de un canal de red dedicado. El tiempo

³ El archivo debe ser cargado en el MIP antes de las 3 am hora Saint Louis Missouri "CST" y el Participante debe tener en cuenta el tiempo de descarga del archivo en el switch propio de Mastercard para que este sea incluido en la ventana de corte de liquidación definida a las de las 3 am hora Saint Louis Missouri "CST".

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01	
		VERSIÓN:	09	
		FECHA:	30/01/2025	
		Página 28 de 77		
REVISÓ:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

para cumplir con la condición b) depende del tamaño y cantidad de archivos a procesar en el ciclo de liquidación. Si los archivos colocados en el MIP no cumplen con la condición b), estos son considerados extemporáneos, y por lo tanto, serán procesados en el siguiente ciclo de procesamiento de transacciones, lo que equivale a que serán incluidos en el proceso de liquidación del siguiente día hábil a las 3 a.m. hora Saint Louis Missouri (CST).

- En el caso de operaciones de "Single Message", el horario de corte de transacciones será 11:00 p.m. GMT-5 (hora San Luis, MO) de la Fecha de Cálculo de Liquidación.
- Finalizada la compensación de todos los registros, se generan y se publican tres reportes para continuar con el proceso de liquidación:
 1. Reporte y archivo de compensación al adquirente
 2. Reporte y archivo de compensación al emisor
 3. Reporte y archivo de liquidación para enviar al Agente Liquidador

MCCA verificará que el resultado del proceso de Compensación genere una Posición Cero Neta para el SPBV – MCCA en la Fecha de Cálculo de Liquidación.

El Participante autoriza expresamente a MCCA para que calcule y fije su Posición Cero Neta dentro del SPBV – MCCA y expida el Aviso de Liquidación con la periodicidad necesaria.

4.1.3 Liquidación

Es el proceso de finalización de una operación o conjunto de operaciones mediante cargos y abonos en cuentas de depósito, cuentas corrientes o de ahorros de las cuales sean titulares los Participantes del SPBV – MCCA. MCCA facilita el intercambio de fondos en representación de sus Participantes que han enviado o recibido Transacciones Domésticas a través del proceso de compensación. Tal proceso debe generar una Posición Cero Neta en la Moneda de Liquidación para cada Fecha de Cálculo de Liquidación.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 29 de 77	
REVISÓ:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025



Figura 3. Proceso General de liquidación

- MCCA verifica que los archivos de liquidación (para débitos y créditos) cumplan con las características requeridas por el Agente Liquidador para su procesamiento.
- El aviso de liquidación de cada participante estará disponible en la plataforma de Mastercard Connect, para que pueda ser consultado por el participante, por lo cual se recomienda que por lo menos un usuario del Participante cuente con el acceso al aviso de liquidación doméstico, lo cual garantizará el acceso permanente al aviso de liquidación. MCCA también informa a cada uno de los Participantes a través de correo electrónico el tipo de Posición de Liquidación Neta y el monto de ésta. La falta de consulta o no recepción del aviso de liquidación a través de correo electrónico, no exonera al participante del cumplimiento en su obligación con el SPBV – MCCA.
- La liquidación de las operaciones tramitadas a través de MCCA se debe realizar a través de la siguiente cuenta depósito en el Banco de la República:

Mastercard Colombia – Liquidación
Número de cuenta: 65818197
Código de Transacción: 11163
Portafolio: 0 (Default)

	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01 VERSIÓN: 09 FECHA: 30/01/2025
REVISAR:	Comité de Operaciones	APRUEBA: Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	

- Los participantes que hayan resultado con posición de liquidación doméstica deudora pueden cubrirla mediante transferencia a la cuenta de liquidación, antes de las 11:00 a. m. o pueden autorizar a MCCA a que realice débitos a la cuenta de liquidación del participante, por el monto de la posición deudora, de acuerdo con las condiciones indicadas en el punto 4.1.3.1 *Débito Automático para liquidación doméstica* de este Reglamento.
- Una vez se ha informado por parte de MCCA a los Participantes sobre el monto de su Posición de Liquidación Neta y se identifica que alguno de los Participantes no pueda cubrir toda su Posición Deudora Neta a la Hora Local designada para los Débitos, MCCA deberá realizar lo descrito en 4.1.3.2 [Acciones frente a eventos que pueden afectar el proceso de liquidación](#) de este Reglamento.
- MCCA enviará el archivo de liquidación de acuerdo con los mecanismos definidos por el Agente Liquidador. Finalizado el envío del archivo de liquidación, el Agente Liquidador realiza la verificación y procesamiento de las transferencias de dinero entre las cuentas de los Participantes y posteriormente le notifica la recepción del archivo a MCCA.
- Si el Agente Liquidador identifica algún error o inconsistencia en la información registrada, informará a MCCA por el medio que sea acordado, para su análisis y corrección. MCCA deberá identificar la causa del error y generar las acciones requeridas para solucionarlo antes de la 01:00 p.m. del mismo día de la Liquidación (en alineación con el horario de operación del Servicio de Liquidación) y de ser necesario presentar nuevamente el archivo de liquidación ante el Agente Liquidador. En caso de que no se pueda implementar la solución en el horario establecido, MCCA:
 - Notificará a los participantes acerca del retraso en el proceso de Liquidación.
 - Usará las ventanas de tiempo máximo dispuestas por el Agente Liquidador para el envío del archivo durante la Fecha de Cálculo de la Liquidación, como se indica en el punto 4.1.3.2 *Acciones frente a eventos que pueden afectar el proceso de liquidación* de este Reglamento Operativo.
- Una vez finalizado el proceso de liquidación de manera satisfactoria, MCCA recibe dicha confirmación del Agente Liquidador.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 31 de 77	
REVISÓ:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

4.1.3.1 Débito Automático para Liquidación Doméstica

Esta opción permite al Participante autorizar a MCCA para que realice débitos automáticos a la cuenta de liquidación del participante por el monto de su posición doméstica deudora, con el fin de que la misma sea cubierta, sin que sea necesario que el participante realice la transferencia manual a la cuenta de liquidación de MCCA.

Condiciones del Débito Automático:

- MCCA hará el débito automático a las 09:00 a. m., hora local del mismo día en que se generó el aviso de liquidación doméstica del participante.
- En caso tal que el intento del débito automático no sea exitoso, MCCA notificará al Participante, vía correo electrónico, para que proceda a realizar la transferencia de fondos en forma manual y por cuenta propia antes de las 11:00 a. m., hora local del mismo día de la liquidación. MCCA no realizará otro intento de débito automático el mismo día.
- El débito automático se realizará a la cuenta de liquidación doméstica registrada por el Participante en el formato NSIF (Net Settlement Information Form).
- El Participante debe autorizar por escrito a MCCA para realizar débitos de la cuenta de liquidación.
- El propietario de la cuenta de liquidación doméstica, sea el participante o un tercero contratado por éste para este servicio, deberá cumplir con los requisitos exigidos por el Agente Liquidador para autorizar a MCCA ordenar débitos a dicha cuenta.
- En el caso en que el Participante contrate los servicios de un tercero para disponibilidad de cuenta de liquidación en el Agente Liquidador, se deberá firmar un acuerdo entre las partes (MCCA, Participante y el Propietario de la cuenta de Liquidación) con las condiciones del débito automático. Los participantes que contraten los servicios de un tercero para disponibilidad de cuenta de liquidación deben cumplir las siguientes condiciones:
 - El tercero actúa únicamente como Agente de Transferencia del Participante a efectos de liquidación. En este caso, el tercero no es el agente liquidador escogido por MCCA para efectos de liquidación o de algún otro concepto.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01	
		VERSIÓN:	09	
		FECHA:	30/01/2025	
		Página 32 de 77		
REVISÓ:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

- MCCA no tendrá obligación alguna con el propietario de la cuenta de liquidación por los montos adeudados por el Participante con respecto a las transacciones de éste en el SPBV - MCCA o cualquier otra obligación del Participante procesada a través de dicha cuenta.
- En el caso en que el débito automático no sea exitoso, la responsabilidad del cubrimiento de la posición de liquidación doméstica deudora continúa siendo del Participante del SPBV – MCCA y no del tercero contratado para disponer de la cuenta de liquidación en el Agente Liquidador.
- El Participante deberá contar con mecanismos de contingencia para cubrir su posición de liquidación doméstica deudora, dentro de los tiempos y condiciones indicados en este Reglamento Operativo, en el evento en que el mecanismo de Débito Automático falle por causas atribuibles o no a MCCA.
- Bajo todo concepto, el Participante continúa siendo el responsable de cumplir con los estándares, condiciones y responsabilidades indicadas en este Reglamento Operativo para cubrir su posición de liquidación doméstica ante el SPBV administrado por MCCA.

4.1.3.2 Acciones frente a eventos que pueden afectar el proceso de liquidación

En el caso en que no se pueda llevar a cabo el proceso de liquidación por alguna razón atribuible a MCCA, se aplicará las estrategias de continuidad del negocio definidas por MCCA para darle continuidad al proceso de liquidación.

MCCA se reserva el derecho de retrasar el envío del archivo al Agente Liquidador después de la hora designada para este envío. MCCA a su propio criterio y en sus esfuerzos de resolver cualquier falla técnica del sistema o falla eventual esperada durante el proceso de liquidación por parte de algún participante, y siempre con el objetivo de finalizar exitosamente la liquidación del día, usará las ventanas de tiempo máximas dispuestas por el Agente Liquidador para el envío del archivo durante la Fecha de Cálculo de la Liquidación.

Si el proceso de liquidación no se puede llevar a cabo porque el Participante no está en capacidad de cubrir toda su Posición Deudora a la hora local designada para los Débitos, en estos casos MCCA deberá:

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	30/01/2025
		Página 33 de 77	
REVISÓ:	Comité de Operaciones		APRUEBA:
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO		
			Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

- Instruir inmediatamente al Participante deudor para informar que debe cubrir la Posición Deudora Neta a más tardar a las 11:00 a.m. Hora Local del mismo día de la operación.
- Notificar al participante acreedor el motivo por el cual no se cubrió la posición en el horario establecido.
- Confirmar con el Participante que cubrió su Posición Deudora Neta.
- Efectuar el proceso de liquidación.

4.2 Horarios de operación y cortes de facturación de MCCA

- La atención de funcionarios de MCCA a los Participantes del SPBV – MCCA será brindada de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora local colombiana.
- El servicio de Enrutamiento de Autorización se realizará por demanda las 24 horas del día los 365 días del año, de acuerdo con lo establecido en la Guía de Soporte al Participante.
- El servicio de compensación se realizará en el rango de las 3:00 a.m. a 6:00 a.m. (hora local colombiana), para las transacciones domésticas efectuadas el día hábil anterior. Para los fines de semana y festivos, la compensación se realizará el día hábil siguiente en el mismo horario.
- El corte de facturación para el proceso de compensación se realiza los sábados incluyendo transacciones hasta las 08:00 am GMT-5 (hora San Luis, MO). de dicho día.
- El servicio de liquidación se realizará en el rango de las 6:00 a.m. a 01:00 p.m. (hora local colombiana) para las transacciones domésticas efectuadas el día hábil anterior y la hora de cierre del servicio de Liquidación para Participantes con posición deudora al sistema es las 11:00 a.m. Para los fines de semana y festivos, la liquidación se realizará el día hábil siguiente en el mismo horario.
- El corte de facturación para el proceso de liquidación se realiza los viernes incluyendo transacciones hasta las 11:59 p.m. GMT-5 (hora San Luis, MO) de dicho día.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 34 de 77	
REVISÓ:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

4.3 Aspectos técnicos de los servicios de MCCA

Para los servicios de Enrutamiento de Autorización, Compensación y Liquidación de Transacciones Domésticas, MCCA cuenta con un Operador que se encarga de la administración, disponibilidad y continuidad de la plataforma tecnológica que soporta dichos procesos.

Para la ejecución del proceso de transferencia de dinero entre los Participantes producto del proceso de liquidación, MCCA dispone de terminales desde las cuales puede acceder a los principales sistemas que soportan el proceso de Liquidación local: Aplicación de Servicios del Agente Liquidador y Aplicaciones de Interacción con MCCA. Parte de las terminales está dedicada a la operación diaria, mientras que el restante están dedicadas al acceso y utilización de los ambientes de prueba de los sistemas mencionados y eventualmente como equipos de contingencia.

Para iniciar el proceso de liquidación, se accede a la Aplicación de Interacción con MCCA para la consulta de los reportes de los procesos de compensación y liquidación al igual que para la descarga del archivo que contiene la información necesaria para realizar la liquidación.

Los Participantes podrán tener acceso a la Aplicación de Interacción con MCCA para realizar consultas sobre sus reportes de compensación y para generar requerimientos asociados a los servicios contratados con MCCA.

El control de acceso a la aplicación para todos los Participantes y usuarios de MCCA cuenta con parámetros de contraseña con el fin de fortalecer la autenticación y seguridad de acceso.

4.3.1 Requerimientos técnicos con que deben contar los Participantes

Los Participantes, en su calidad de licenciarios de MCI, cuentan con la infraestructura tecnológica para la comunicación requerida en la prestación de los servicios por parte de MCCA. Esta infraestructura cuenta con Procesadores de Interfaces Mastercard (MIP por sus siglas en inglés) y canales de comunicación dedicados.

		MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO: OP-RO-01
				VERSIÓN: 09
				FECHA: 30/01/2025
		Página 35 de 77		
REVISÓ:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

Así mismo, MCCA suministrará los protocolos de comunicación a implementar en los sistemas de información transaccionales de los Participantes para la transferencia e intercambio de las Transacciones Domésticas y otros archivos entre el Participante y el SPBV – MCCA.

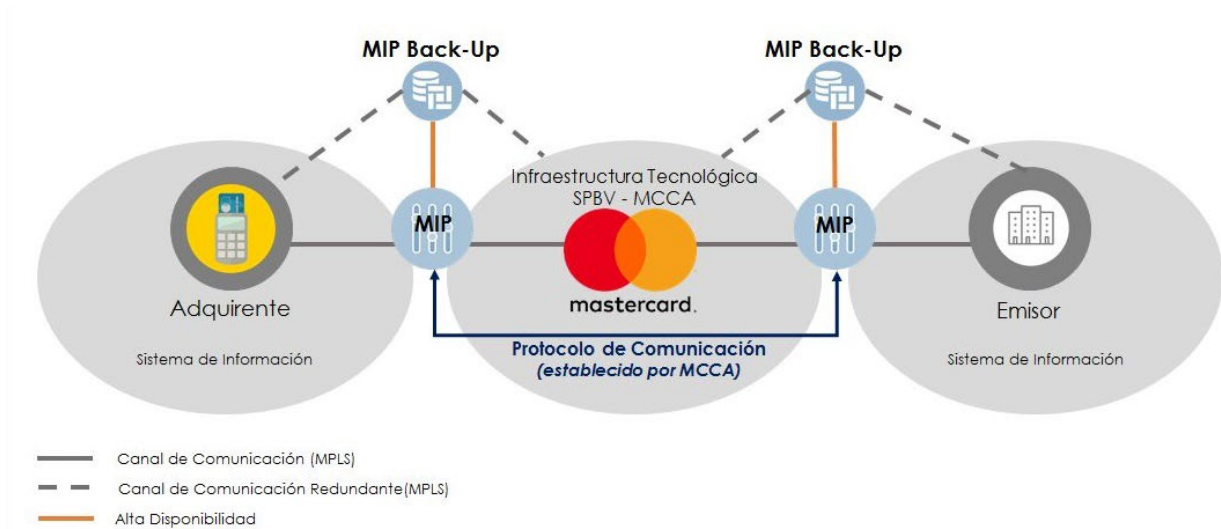


Figura 5. Diagrama de comunicación entre los Participantes y MCCA

Además, requieren el acceso a la Aplicación de Interacción con MCCA. Para ello deben contar con el navegador web vigente y un usuario provisto por Mastercard.

Para contar con los servicios de liquidación de MCCA, los Participantes deben tener acceso a una Cuenta de Liquidación Doméstica con el Agente Liquidador que le permita transferir los fondos a la Cuenta de Liquidación de MCCA para cubrir su posición diaria.

Todos los Participantes deberán contar con un Plan de Continuidad que les permita mantener su operación dentro de SPBV – MCCA.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	30/01/2025
		Página 36 de 77	
REVISÓ:	Comité de Operaciones		APRUEBA:
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO		
			Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

5. ÓRDENES DE TRANSFERENCIA O DE RECAUDO

5.1 Mecanismos de recepción de órdenes de transferencia o de recaudo

Para la recepción de órdenes de transferencia o de recaudo entre los Participantes, MCCA solicitará a los Participantes desde su vinculación, la solicitud expresa⁴ para ejecutar sobre la cuenta de MCCA en el Agente Liquidador, las operaciones que se envíen vía Avisos de Liquidación. De otro lado, el Participante autorizará al Agente Liquidador para recibir y procesar sin confirmación previa, las órdenes de transferencia débito enviadas por MCCA.

Para el recaudo de los cargos por Servicios, otros cargos y pago de servicios al Agente Liquidador, MCCA tendrá otra cuenta⁵ en el Agente Liquidador.

En el momento de la vinculación de nuevos Participantes, MCCA solicitará autorización expresa para realizar los débitos correspondientes al cobro de cargos por Servicio u otros cargos sobre las cuentas que estos Participantes tengan dentro o fuera del Agente Liquidador.

MCCA autoriza al Agente Liquidador para que sobre esta misma cuenta se realice el débito de los cargos por Servicio que sean facturados por este a MCCA.

5.2 Requisitos y casos en los cuales las órdenes de transferencia o de recaudo enviadas a MCCA se consideran aceptadas

Con fundamento en los numerales Artículo 2.17.2.1.17 del Decreto 2555 de 2010, las órdenes de pago o transferencia de fondos serán firmes, irrevocables, exigibles y oponibles frente a terceros por los participantes en MCCA, a partir del momento en que dichas órdenes de pago o transferencia de fondos sean aceptadas por el sistema de compensación y liquidación.

⁴ Solicitud Expresa: La instrucción incondicional dada por un participante al administrador del sistema de pago para que abone o debite la cuenta corriente, de ahorros o de otra clase, de las cuales sean titulares los Participantes en dicho sistema en un establecimiento de crédito o en el Banco de la República, por una cantidad determinada de dinero.

⁵ Esta cuenta hace referencia a la cuenta propiedad de MCCA abierta en el Agente Liquidador con el propósito de recaudar o pagar cargos por Servicios, otros cargos con los Participantes y para realizar el pago de servicios facturados por el Agente Liquidador a MCCA.

	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO: OP-RO-01
			VERSIÓN: 09
			FECHA: 30/01/2025
			Página 37 de 77
REVISÓ:	Comité de Operaciones		Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	APRUEBA:	Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

Para que las órdenes de transferencia o de recaudo se consideren aceptadas, se tendrán en cuenta los siguientes requisitos y controles de riesgo:

- Que la orden de pago o transferencia de fondos haya sido autorizada y aprobada por el Emisor o por la entidad delegada por éste.
- Que la orden de pago o transferencia de fondos haya sido presentada a compensación por parte del Adquirente, sin que el Adquirente haya estado obligado previamente a presentar dicha orden de pago o transferencia de fondos a un Emisor para Autorización y Aprobación.
- Que las operaciones remitidas por el Adquirente para compensación cumplen con los estándares establecidos por Mastercard que aseguran la integridad de la operación. Para lo cual, se notificará al participante si la operación fue rechazada o aceptada.
- Que los participantes que celebran las órdenes de pago o transferencias de fondos cuentan con las garantías de liquidación definidas por Mastercard International. Consecuentemente, se gestiona de forma activa, la exposición de liquidación de sus participantes en forma individual estableciendo un apetito de exposición para cada uno de ellos, monitoreando y administrando continuamente el riesgo real de liquidación.
- Que los participantes disponen de límites para la exposición a los riesgos de liquidación, para lo cual Mastercard International realiza un monitoreo constante de los volúmenes agregados en 24 horas y aplica un umbral de alertamiento y de bloqueo selectivo para las operaciones de los participantes. Dichos umbrales pueden ser modificados a medida que cambia la situación de cada emisor (su calificación de riesgo, su exposición actual, su disponibilidad de colateral, entre otros factores).

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 38 de 77	
REVISÓ:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

6. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL PARTICIPANTE

MCCA establece mecanismos de atención a los Participantes del SPBV – MCCA a través del equipo de Operaciones y TI, el cual es el punto de contacto de los Participantes con MCCA con el fin de conocer y resolver de forma objetiva, oportuna y gratuita las Quejas o Reclamos individuales de los Participantes. El equipo de Operaciones y TI está facultado para atender las quejas o reclamos de los Participantes, procurando:

1. Ser el punto de contacto de los Participantes ante el SPBV – MCCA.
2. Atender a los Participantes del SPBV – MCCA de manera oportuna y efectiva.
3. Conocer y resolver de forma objetiva y sin cobro a los Participantes, dentro de los términos establecidos en el presente documento, las Quejas y Reclamos relativas a un posible incumplimiento por parte del SPBV – MCCA de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de las operaciones, contratos o Servicios prestados por la entidad.
4. Gestionar las recomendaciones del SPBV – MCCA, relacionadas con los Servicios y la atención los Participantes.
5. Atender las reclamaciones relacionadas con los contratistas del SPBV – MCCA.

Con el fin de atender las quejas o reclamos individuales de los Participantes, se han establecido los siguientes canales de atención primaria los cuales funcionan las 24 horas, los 365 días del año:

- Contacto telefónico al número 01800 518 3456.
- Vía correo electrónico a customer_support@mastercard.com.
- Vía herramienta "Support Case Management" o "Gestión de Casos de Apoyo" disponible en el portal MC Connect.

No serán de la competencia del Equipo de Operaciones y TI, los siguientes casos:

1. Las reclamaciones que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones del SPBV – MCCA.

	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO: OP-RO-01
			VERSIÓN: 09
			FECHA: 30/01/2025
			Página 39 de 77
REVISAR:	Comité de Operaciones		Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	APRUEBA:	Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

2. Las reclamaciones que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01	
		VERSIÓN:	09	
		FECHA:	30/01/2025	
		Página 40 de 77		
REVISÓ:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

7. TARIFAS

La información actualizada de las tarifas al SPBV – MCCA, están publicadas en la página WEB de MCCA (<https://www.mastercard.com.co/es-co/colombia-administradora.html>). Las tarifas cobradas a los Participantes por la prestación de los Servicios de MCCA se realizan de acuerdo con el siguiente esquema:

7.1 Tarifa de acceso

MCCA no aplica tarifa de acceso a los Participantes.

7.2 Tarifa de Autorización, Compensación y Liquidación

7.2.1 Descripción

Tarifa por Enrutamiento de Autorización Doméstica Emisor

Aplica cuando un Emisor usa el Sistema de Autorización de MCCA para procesar el Enrutamiento de Autorización de transacciones domésticas (compras o retiro de efectivo). La tarifa de Enrutamiento de Autorización doméstica Emisor para transacciones domésticas está basada en una estructura de rangos progresivos de acuerdo con el volumen semanal de transacciones.

Tarifa por Compensación y Liquidación Doméstica Emisor

Aplica cuando un Emisor usa el Sistema de Compensación y Liquidación de MCCA para el cálculo de la Compensación y Liquidación de transacciones domésticas (compras o retiro de efectivo). La tarifa por el servicio de Compensación y Liquidación de transacciones domésticas está basada en una estructura de rangos progresivos de acuerdo con el volumen semanal de transacciones.

Tarifa por Enrutamiento de Autorización Doméstica Adquirente

Aplica cuando una transacción doméstica (compras o retiro de efectivo) es remitida al Emisor a través del Sistema de Autorización de MCCA para su Enrutamiento de Autorización. La tarifa por el servicio de Enrutamiento de Autorización de transacciones domésticas está basada en una estructura de rangos progresivos de acuerdo con el volumen semanal de transacciones.

	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01 VERSIÓN: 09 FECHA: 30/01/2025
REVISAR:	Comité de Operaciones	APRUEBA: Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	

Tarifa por Compensación y Liquidación Domestica Adquirente

Aplica cuando un Adquirente usa el Sistema de Compensación y Liquidación de MCCA para el cálculo de la Compensación y Liquidación de transacciones domésticas (compras o retiro de efectivo). La tarifa por el servicio de Compensación y Liquidación de transacciones domésticas está basada en una estructura de rangos progresivos de acuerdo con el volumen semanal de transacciones.

7.2.2 Políticas y metodologías

a. INTRODUCCIÓN

- **Propósito y Objetivo**

El propósito de este capítulo es definir los roles, responsabilidades y partes relevantes para proponer, aprobar e implementar tarifas domésticas para Mastercard Colombia Administradora S.A. ("MCCA") alineado con los requisitos regulatorios.

- **Aplicabilidad y Alcance**

Esta política aplica únicamente para las tarifas cobradas en desarrollo de la actividad de autorización, compensación y liquidación en Colombia, y rige todas las propuestas de precios.

- **Roles y Responsabilidades**

Esta sección describe los roles que cumple cada una de las partes involucradas en la aprobación de tarifas de procesamiento doméstico para Colombia y su nivel de autoridad para aprobar o asesorar sobre las modificaciones a las mismas.

Parte	Responsabilidades de Decisión y Soporte
Comité de Precios	El comité de precios es el encargado de evaluar la propuesta de cambio de tarifas, poniendo especial atención en el cumplimiento de políticas, principios y regulaciones, tomando en consideración el impacto en el volumen, las transacciones y/o el riesgo que pueda representar, además de la correcta y oportuna implementación de las mismas.

	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01 VERSIÓN: 09 FECHA: 30/01/2025
REVISAR:	Comité de Operaciones	APRUEBA: Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	

Junta Directiva MCCA	- Evaluar y aprobar las decisiones sobre las propuestas presentadas por el Comité de Precios de MCI. - Supervisar el cumplimiento de la política.
Presidente MCCA	- Evaluar las propuestas recibidas del Comité de Precios de MCI. - Dar sugerencias con respecto a las propuestas presentadas.
Gerencia Financiera MCCA	- Revisar propuestas e informes de variación de tarifas. - Dar sugerencias con respecto a las propuestas presentadas. - Evaluar el impacto de los cambios en las tarifas; incluir el impacto a los estados financieros. (Estimar potenciales ingresos.) - Apoyar la adecuada integración de las nuevas tarifas, asegurando una implementación precisa y oportuna.
Oficial de Cumplimiento	- Revisar la propuesta identificando potenciales riesgos regulatorios. - Escalar decisiones que representen un riesgo.

b. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

• Principios y Metodologías Tarifarias

a) Asegurar que se cumplan los principios tarifarios:

1. Los precios deben reflejar el valor generado y entregado a los clientes.
2. Los precios deben ofrecer un margen de beneficio sostenible.
3. Los precios deben reflejar los diferentes segmentos del mercado y, al mismo tiempo, buscar la simplicidad.
4. Los precios deben impulsar la estrategia comercial y de productos de MCCA.
5. Los precios deben reflejar el objetivo de competitividad para los clientes.
6. Los precios deben tener una estructura coherente y flexible para todos los mercados.

b) Asegurar que todas las decisiones de precios cumplan con las leyes y regulaciones vigentes.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	30/01/2025
		Página 43 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO		
			Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

- c) Asegurar que la estrategia de precios esté alineada con las estrategias de negocio de corto y largo plazo.
- d) Entender el impacto de cualquier cambio en las tarifas sobre todas las partes del ecosistema de pagos.
- e) Evaluar las estrategias de tarifas de acuerdo con la evolución de factores externos.
- f) Analizar la estructura de precios e impacto al cliente.
- g) Documentar los antecedentes y detalles de la implementación, tomando en cuenta el análisis de la estrategia.
- h) Analizar riesgos y oportunidades teniendo en cuenta estas variables:
 - 1. Reputacional
 - 2. Mercado/Cliente
 - 3. Estratégico
 - 4. Operacional
 - 5. Financiero
- i) La definición de las tarifas busca estimular las transacciones de bajo monto con la finalidad de ampliar la aceptación y uso de los medios electrónicos de pago en la base de la pirámide. Para lo anterior, se definieron los siguientes rangos donde se ubicarán las transacciones domésticas:

Tamaño de la transacción (USD)
0 a 1
1.01 a 5
5.01 a 10
10.01 a 25
Más de 25.01

- j) Las tarifas siguen un criterio no discriminatorio donde a las puntas emisoras y adquirentes se les cobran los mismos valores.
- k) Las variables para la definición de las tarifas no cambian constantemente. Lo anterior para evitar cualquier desbalance del mercado o llevar a equilibrios subóptimos de las mismas. Por lo tanto, no se espera variación frecuente en las tarifas.
- l) Se realizan revisiones periódicas de las tarifas para garantizar que las mismas den respuesta a las necesidades del mercado en conjunto

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 44 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

con la retroalimentación dada por los clientes de modo que se pueda testear la capacidad del nivel de tarifas para facilitar el desarrollo de nuevos ecosistemas y la ampliación de la aceptación y uso de los instrumentos de pago electrónicos.

7.3 Tarifas de Intercambio

Las políticas y metodologías para las tarifas de intercambio son establecidas por la Franquicia Mastercard en el documento “Criterios Definición Intercambio Vigente Mastercard” que se transcribe a continuación:

Criterios definición intercambio vigente Mastercard

Los criterios aquí descritos corresponden a la tabla de intercambio publicada en marzo de 2016 por Mastercard, y vigente desde septiembre de 2017. Como parte del proceso de desarrollo de la misma, en mayo de 2015, se envió una comunicación a emisores y adquirentes informando la intención de Mastercard de definir su intercambio para transacciones domésticas y se solicitó la información para dicho análisis.

- La estructura vigente de intercambio definida y publicada por Mastercard en el 2016 fue diseñada para:
 - Promover la evolución del ecosistema de medios de pagos en el país, incentivando el crecimiento de emisores, adquirentes, tarjetahabientes, comercios y proveedores de servicios de procesamiento, así como, promover la estabilidad del caso de negocio, viabilidad y sostenibilidad de los servicios de pagos para los diferentes jugadores.
 - Proveer una transición adecuada para los participantes del mercado (emisores y adquirentes) del modelo REMI al modelo en el cual el intercambio es definido por Mastercard de manera independiente.
 - Incentivar la aceptación de medios de pago y la penetración de categorías de comercio del lado adquirente, así como la inclusión financiera de nuevos consumidores.
 - Reflejar el valor entregado a los diferentes participantes, así como los riesgos inherentes de cada jugador en el ecosistema.
- Consideraciones:

	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO: OP-RO-01	
			VERSIÓN: 09	
			FECHA: 30/01/2025	
			Página 45 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

- Situación del mercado en 2015 y definiciones del modelo REMI.
 - Reconocer el valor entregado a todos los jugadores de la cadena de valor derivados de productos de pago avanzados.
 - Análisis competitivo de los diferentes modelos de pago en un mercado multi-riel.
 - Promover la inversión para la innovación y la seguridad, así como el desarrollo de nuevos tipos de transacciones de pago y adopción de nuevas tecnologías.
 - Capacidades tecnológicas de los emisores y adquirentes, y en particular su capacidad de procesar los modelos de intercambio que sean definidos.
 - Metodología de decisión unilateral e independiente.
 - Definición de tarifas por categorías de comercio, buscando reflejar el valor y el riesgo de la naturaleza de cada comercio.
- Información utilizada para el análisis de intercambio:
 - Información analizada a 2014 con data proporcionada por emisores y Redeban (en relación con las categorías de comercio definidas en los grupos establecidos en REMI).
 - Tabla REMI de noviembre de 2015 utilizada como base del análisis.
- Criterios utilizados durante el análisis:
 - La estructura de la tabla vigente de intercambio es muy similar a la tabla REMI, con el fin de facilitar la transición.
 - Se crea una categoría adicional para Mastercard Débito, diferenciándola de Maestro, para poder reflejar el valor que genera este producto para el ecosistema en términos de:
 - Valor incremental para los comercios proveyéndoles un incremento en volumen, transacciones y tickets.
 - Mastercard Débito es un producto que permite el acceso a compras por internet, las cuales generan un valor agregado tanto para el comercio, como para el tarjetahabiente, pero a su vez un riesgo de fraude mayor para el emisor.
 - Las tasas vigentes de intercambio (para todos los grupos de comercio establecidos) reflejan la diferencia en la propuesta de valor y el riesgo asociado por tipo de producto tanto para emisores como para adquirentes. Siendo así mayores en crédito, luego débito y menores en Maestro.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 46 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

- En Colombia el intercambio se calcula sobre la base de la transacción (excluyendo impuestos y propinas).

- Principios:

- Reflejar el valor generado y entregado a los clientes.
- Reflejar los diferentes segmentos de mercado, aspirando a la simplicidad.
- Estructura consistente, con algún nivel de flexibilidad por mercados.

7.4 Modificaciones de tarifas

1. Los servicios y otros cargos aplicables podrán ser modificados de tiempo en tiempo, a discreción de MCCA y con previa notificación a la SFC. Las modificaciones de cobros y tarifas se notificarán a los Participantes mediante comunicación escrita que realizará MCCA en la cual describirá la modificación y hará referencia a la publicación del Boletín Informativo de MCCA en el que se indica dicha modificación. Las modificaciones a los cobros y tarifas entrarán en vigencia una vez transcurridos 5 días hábiles desde la distribución del Boletín Informativo de MCCA, sin que el Participante haya objetado por escrito.
En caso que el Participante tenga inquietudes u observaciones frente a la modificación de las tarifas, deberá informar a MCCA mediante correo electrónico o cualquier otro medio de difusión válido, para que MCCA analice su solicitud y de respuesta previa a la entrada en vigor de las nuevas tarifas.
2. Los valores y/o las Tarifas podrán ser también modificados en caso de cambios en la legislación tributaria actual de Colombia que conlleven la creación, ampliación o la reducción de tributos a los cuales MCCA, esté sujeta como consecuencia de la prestación de los Servicios. En este caso, el valor del reajuste será transferido al Participante y será cobrado en la primera factura posterior a dicha modificación tributaria.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 47 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

8. COBRO DE TARIFAS

Los valores adeudados por el Participante a MCCA por la prestación de los Servicios (enrutamiento de autorización, compensación y liquidación) y cualquier otro importe adeudado, serán cobrados mediante facturas emitidas semanalmente por MCCA al Participante por concepto de prestación de servicios.

Dichos valores deben ser pagados mediante transferencia de fondos a la cuenta administrativa de MCCA de Banco de la República:

Mastercard Colombia - Administración
 Número de cuenta: 65818205
 Código de Transacción: 11117
 Portafolio: 0 (Default)

Los valores para pagar por el Participante, por otros cargos aplicables, serán previamente informados por MCCA, cuando así fuera solicitado por el Participante.

El Participante se compromete a efectuar, puntual e integralmente, los pagos por todos los Servicios prestados por MCCA y cualquier otra suma adeudada en virtud del Contrato de Participante.

En el caso de que el Participante no efectúe el pago integral de los valores o precios previstos en el Contrato de Participante, en la forma y condiciones establecidas, será responsable de las sanciones, penalidades y responsabilidades aplicables, detalladas en este Reglamento Operativo.

	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01 VERSIÓN: 09 FECHA: 30/01/2025
REVISAR:	Comité de Operaciones	APRUEBA: Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	

9. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA ADMINISTRADORA DEL SPBV – MCCA

9.1 Obligaciones y Responsabilidades Generales

- MCCA, como entidad vigilada por la SFC, en todo momento será la única parte responsable frente a los Participantes por la prestación de los Servicios, de conformidad con la legislación aplicable.
- Administrar y supervisar el personal que requiera para la prestación del servicio contratado.
- Pagar oportunamente las obligaciones laborales a todas las personas que, de cualquier manera, contrate, para la ejecución del Contrato de Participante, todas las obligaciones a su cargo.
- Cumplir con los requisitos legales para el desarrollo de su objeto social, y, especialmente, para la ejecución de las actividades previstas en el presente Reglamento.
- Cumplir con todas las obligaciones de carácter laboral, civil y fiscal que se desprendan de los contratos de cualquier índole que celebren para la adecuada ejecución de los Servicios.
- Actuar con plena autonomía y responsabilidad, con sus propios medios, desarrollando y ejecutando todas aquellas actividades que sean compatibles con el objeto del Contrato de Participante y demás contenidas en el mismo.
- Recibir y revisar las especificaciones, indicaciones y demás condicionamientos de los Participantes para el desarrollo del Contrato de Participante, cuando quiera que las mismas le sean impartidas dentro del marco legal local que pueda aplicar para Colombia.
- Guardar reserva sobre los documentos, hechos y datos que reciba en forma confidencial para el desarrollo de las actividades que asume en virtud de los acuerdos y contratos con los Participantes.
- Dar un tratamiento respetuoso a todas las personas que hagan parte de los Participantes que la asistan o acompañen durante la ejecución del Contrato de Participante.
- Informar inmediatamente por escrito al Participante y las autoridades competentes según corresponda sobre cualquier irregularidad o eventualidad que encuentre relacionada con posibles actuaciones o

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	30/01/2025
		Página 49 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones	APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO		Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

situaciones que puedan llegar a configurar conductas fraudulentas, ilegales o anticompetitivas que se presenten durante el desarrollo de los servicios.

- Suministrar la información requerida por las autoridades competentes en relación con su actividad.
- Reportar inmediatamente alguna violación, sospecha o acción indebida propia o de algún participante que afecte la seguridad, la funcionalidad del Sistema de Pagos de Bajo Valor.
- Establecer el mejor modelo de intercambio financiero y de compensación con y entre los Participantes del SPBV – MCCA, depositando los dineros correspondientes a las liquidaciones netas de las transacciones domésticas.
- Velar por la seguridad y confidencialidad de la información que transite o se procese por el SPBV – MCCA.
- Realizar las validaciones de SARLAFT pertinentes en el proceso de habilitación de los Participantes al SPBV – MCCA.
- Contar con reglas y elevados estándares operativos, técnicos y de seguridad que permitan el desarrollo de sus operaciones, y las de sus Participantes, en condiciones de seguridad, transparencia y eficiencia.
- Actuar con la debida diligencia en el evento de una interrupción del servicio o de fallas operativas o tecnológicas que afecten la prestación del mismo, efectuando el análisis de la situación y diseñando las medidas de mitigación y ajuste a sus sistemas.
- Cumplir con los Niveles de Servicio descritos en el presente Reglamento.
- Mantener disponible y monitorear la Aplicación de Interacción.
- MCCA recibirá, almacenará y/o publicará la información que los Participantes le suministren de acuerdo con lo definido por la regulación local y siguiendo las políticas definidas por MCCA para el almacenamiento y conservación de la información.
- Las demás que determine la ley.

9.2 Administración del Riesgo del SPBV – MCCA

9.2.1 Prevención y mitigación del Riesgo de Crédito y de Liquidez

MCCA se apoya en la Garantía de Liquidación que su matriz MCI proporciona para avalar la liquidación de las “transacciones procesadas” en su red mundial. Esto incluye las transacciones enrutadas (autorizadas y compensadas) por MCCA y que

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 50 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

están por liquidarse en el servicio de liquidación doméstico en Colombia administrado por MCCA.

De esta forma MCCA asume la obligación de administrar la liquidación y tomar todas las acciones necesarias para que sus clientes emisores realicen la liquidación en tiempo y durante el día de su vencimiento. En caso de incumplimiento de liquidación de un cliente relacionada a “transacciones procesadas” en su red, MCI está obligada a cubrir estas posiciones con los pagos en lugar de su licenciario emisor haciendo valer su aval (Garantía de Liquidación). Consecuentemente, MCI gestiona el riesgo de crédito de cada uno de sus licenciarios mundialmente, incluso a los emisores en Colombia.

MCI recibe las calificaciones de riesgos a través de calificadoras internacionales como S&P, Moody's y Fitch. Los participantes que no tienen una calificación de grado de inversión internacional se sujetan a análisis periódico de crédito realizado por el grupo de riesgo de MCI. Este análisis incluye la evaluación de su liquidez, además de su solvencia, apalancamiento, posición competitiva y cualquier otro indicador relevante. Como resultado de este análisis, MCI puede definir para cada cliente: (i) un límite de exposición aceptable sin garantía; y/o, (ii) una exigencia de monto de garantía líquida (Colateral) del cliente.

Además, MCCA y MCI monitorean de manera rutinaria la información de los reguladores locales, los medios de comunicación y los socios comerciales para identificar cambios materiales en el estado de los participantes. Si se produce un cambio material en el estado de un participante, MCCA y MCI revisarán si se requiere alguna acción en la gestión de la exposición del cliente.

MCI a nivel mundial utiliza una herramienta llamada CEM (Customer Exposure Monitoring), que realiza un monitoreo constante de los volúmenes agregados en 24 horas. Los umbrales pueden ser modificados a medida que cambia la situación de cada emisor (su calificación de riesgo, su exposición actual, su disponibilidad de colateral, entre otros factores). La herramienta aplica dos tipos de umbrales para cada emisor:

- Umbral de alertamiento: Si se supera, se genera una alerta al equipo de Riesgo para investigar y evaluar si hay una preocupación;

	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01 VERSIÓN: 09 FECHA: 30/01/2025
REVISÓ:	Comité de Operaciones	APRUEBA: Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	

- Umbral de bloqueo selectivo (más alto): Si este umbral se supera, el autorizador de Mastercard empieza a bloquear de forma selectiva transacciones de alto valor para limitar un eventual ataque de fraude.

Si un cliente muestra evidencia clara de problemas financieros graves, incluidos, entre otros, uno o más de los siguientes:

- Incumplimiento en la liquidación con MCCA;
- Está sujeto a intervención o vigilancia especial por algún regulador.
- El regulador le retira su licencia o registro para operar.
- Se vuelve insolvente (ley de insolvencia) y / o entra en un proceso de reorganización judicial de sus deudas;

MCCA puede bloquear inmediatamente el enrutamiento para autorización y la compensación para el participante. Posteriormente, MCCA trabajará con los reguladores y otras partes relevantes para:

- Gestionar al cliente como una empresa en riesgo, es decir, con la provisión anticipada de garantía; MCI es responsable de hacer efectiva la garantía y trasladar dicho monto al Sistema de Pago de Bajo Valor de MCCA.
- Ceder el contrato del Sistema de Pago de Bajo Valor de MCCA a otra entidad con licencia Mastercard o apoyar una terminación ordenada del contrato;
- Utilizar todas las opciones para recuperar la exposición del cliente a la liquidación trabajando en conjunto con su matriz MCI para este propósito.

Además, en las situaciones descritas arriba, MCI puede tomar medidas inmediatas para suspender la licencia del participante en cuestión, y en definitiva la puede cancelar por completo siguiendo sus procesos establecidos para esto.

Cuando un cliente muestra dificultades financieras graves como se describe anteriormente, la prioridad de MCCA es garantizar que la exposición del cliente se recupere y no se convierta en una pérdida para Mastercard International.

El incumplimiento de cualquier participante en su posición deudora podrá dar lugar a la aplicación de las sanciones contenidas en el presente Reglamento Operativo de MCCA.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	30/01/2025
		Página 52 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO		
		APRUEBA:	

9.2.2 Prevención y mitigación del Riesgo de Fraude

MCCA es una Sociedad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor, autorizada y vigilada por la SFC que en cumplimiento con las instrucciones de la SFC, ha desarrollado, implementado y mantenido un Sistema de Administración de Riesgo Operativo ("SARO"), un Código de Conducta y Políticas para el control y la mitigación del riesgo de fraude.

Los reportes de irregularidades o denuncias por posible comportamiento inapropiado de los funcionarios de MCCA se pueden realizar a través del link www.Mastercard.ethicspoint.com, el que permite presentar denuncias de forma anónima y obtener fácil acceso a las instrucciones de discado por país específico.

9.2.3 Prevención y mitigación del Riesgo Operativo

MCCA es una Sociedad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor, autorizada y vigilada por la SFC, que en cumplimiento con las instrucciones de la SFC, ha desarrollado, implementado y mantenido un Sistema de Administración de Riesgo Operativo ("SARO"), el cual consta de un conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo operacional, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales MCCA, mide, controla y monitorea el riesgo operacional.

MCCA realiza las actuaciones tendientes a la identificación, análisis y gestión de riesgos operacionales que potencialmente puedan afectar el SPBV – MCCA, adicional ejecuta programas de capacitación con periodicidad anual relacionados con SARO y dirigido a todos los funcionarios.

9.2.4 Prevención y mitigación del Riesgo Legal

MCCA dará a conocer y pondrá a disposición de los Participantes de forma oportuna, todas aquellas políticas, procedimientos, normas y documentos necesarios para que el Participante tenga acceso y pueda utilizar los servicios ofrecidos dentro del SPBV – MCCA.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 53 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

9.2.5 Prevención y mitigación del Riesgo Sistémico

El riesgo sistémico es aquel que se presenta por el incumplimiento total o parcial de un participante en un sistema de pago a una o varias obligaciones a su cargo, o la interrupción o mal funcionamiento de dicho sistema pueda originar que:

- i. Otros participantes en el mismo sistema de pago no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo;
- ii. Otros participantes de otro sistema de pago de bajo valor no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo; y
- iii. Otras instituciones o personas que operen en el sistema financiero o en el mercado público de valores no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo, y en general que tal incumplimiento pueda causar problemas significativos de liquidez o de crédito, lo cual podría amenazar la estabilidad de los sistemas financieros.

Frente a este escenario, adicional a las medidas establecidas para los riesgos de liquidez y crédito, MCCA podrá aplicar las sanciones contenidas en el Reglamento Operativo de MCCA.

9.2.6 Política de Continuidad y Plan de Recuperación de Procesos

MCCA cuenta con un Plan de Continuidad del Negocio que permiten la respuesta, recuperación, reanudación de la operación en contingencia y restauración de sus procesos y servicios críticos, ante la ocurrencia de eventos no previstos, desastres naturales o causados por el hombre. Todos los sistemas de información que soportan los procesos críticos de MCCA tienen un Plan de Recuperación de Tecnología (DRP) que le permite garantizar una respuesta efectiva y eficiente ante eventos de desastre o interrupción mayor.

MCCA realiza la asignación de los recursos necesarios para retornar y continuar la operación en caso de interrupción. Adicionalmente, realiza pruebas de continuidad del negocio que permiten responder a las fallas e interrupciones en los procesos misionales.

9.2.7 Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

MCCA aplica las disposiciones sobre seguridad de la información y ciberseguridad establecidas por la SFC, para lo cual ha implementado estándares, procedimientos

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 54 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

y controles en todos los niveles para proteger la confidencialidad e integridad de la información almacenada y procesada en nuestros sistemas, y asegurar que los sistemas y la información están disponible para el personal autorizado cuando sea requerido. Esta política aplica a todo el personal de MCCA, contratistas, consultores, empleados temporales que prestan servicios para MCCA.

9.2.8 Política de Confidencialidad de la Información

MCCA en virtud del desarrollo de la actividad relacionada con el Sistema de Pago de Bajo Valor, el participante podrá intercambiar información considerada como confidencial, la cual incluye todos aquellos datos, informes, documentos, interpretaciones, proyecciones y registros (sea en forma escrita o electrónica o de cualquier otra forma) que no se encuentre disponible al público en general y que el Participante comparta con MCCA en virtud de la prestación del servicio.

MCCA custodia la Información Confidencial recibida del Participante con las medidas de seguridad necesarias para impedir que terceros tengan acceso a ella y para impedir su deterioro y/o pérdida. De igual manera, mantendrá bajo reserva la Información Confidencial recibida y no revelará la Información Confidencial total o parcialmente, a ninguna persona diferente al personal que necesite conocer esa Información Confidencial en relación con los términos y condiciones del servicio prestado por MCCA, a no ser que exista el consentimiento previo por escrito de la Parte propietaria de la Información Confidencial o según lo permitido de conformidad con la Ley en Colombia.

En calidad de Sistema de Pago de Bajo Valor, MCCA obtiene una cantidad limitada de datos transaccionales, como el número de cuenta, el nombre y localización del comercio, la fecha y el importe total de la transacción, y demás información que aporten los participantes. Cabe señalar que, por lo general, no necesitamos ni recopilamos el nombre ni demás datos de contacto del tarjetahabiente para procesar transacciones de pago. Para consultar las políticas relacionadas con la protección de datos personales se puede acceder a Aviso de Privacidad Global en la página web de MCCA.

El manejo de la confidencialidad y la provisión de información es realizado por MCCA de acuerdo con el siguiente procedimiento:

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 55 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

- a. El participante en el proceso de vinculación con MCCA debe firmar un acuerdo de confidencialidad y/o el contrato de servicios que complementa las condiciones para el manejo de la confidencialidad de la información.
- b. La Información Confidencial se utiliza para los efectos del cumplimiento del contrato de servicios. MCCA y el Participante custodian la información confidencial que reciba con las medidas de seguridad necesarias para impedir que terceros tengan acceso a ella y para impedir su deterioro y pérdida.
- c. En caso de que MCCA o el Participante quede legalmente obligado (sea por citación en juicio civil, penal o por investigación legal, interrogatorio, requerimiento de documentos, demanda o proceso similar, todo ello por autoridad judicial o autorizada por ley) a dar a conocer total o parcialmente la Información Confidencial, se comunicará por escrito al propietario de la información, siempre que la ley así lo permita.
- d. Todas las copias de la Información Confidencial recibida, las notas, resúmenes y recopilaciones extraídas de dicha información, salvo aquella parte de la información que consista en análisis, pronósticos, estudios u otros documentos preparados por la parte que recibió la información, sus agentes, representantes o empleados, será devuelta al Propietario de la Información o destruida a su solicitud. Sin perjuicio de lo expuesto precedentemente, MCCA o el Participante están facultados de retener copias de cualquier Información Confidencial (incluso la Información Confidencial almacenada en medios electrónicos, magnéticos o similares) a los fines de dar cumplimiento a los requerimientos establecidos por su política interna y/o por las normas legales y/o administrativas aplicables a su actividad. Toda la información que por su naturaleza no deba ser destruida, será mantenida en forma confidencial.

9.3 Custodia de elementos suministrados para la operación

En la operación y prestación de los Servicios, MCCA no está obligado a suministrar elementos a los Participantes tales como software, licencias o equipos del SPBV – MCCA.

	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO: OP-RO-01
			VERSIÓN: 09
			FECHA: 30/01/2025
			Página 56 de 77
REVISAR:	Comité de Operaciones		Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	APRUEBA:	Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

MCCA otorgará acceso a la Aplicación de Interacción con MCCA como una herramienta complementaria a la prestación de los servicios. Los Participantes accederán a dicha herramienta y como usuarios serán responsables de:

- e. La custodia y el cuidado de las cuentas de usuario y el token, en caso de ser necesario, suministrados por MCCA para acceder a la Aplicación de Interacción o software de MCCA.
- f. Utilizar la herramienta suministrada de forma adecuada, para el propósito definido y no realizar uso indebido de la misma.
- g. Informar a MCCA cualquier situación que afecte el funcionamiento y la seguridad de la herramienta, con el fin de prevenir cualquier situación de fraude.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01 VERSIÓN: 09 FECHA: 30/01/2025	Página 57 de 77
REVISÓ:	Comité de Operaciones	APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO		Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

10. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS PARTICIPANTES DEL SPBV – MCCA

10.1 Estándares operativos, técnicos y de seguridad e integridad

Con el fin de mantener la seguridad e integridad del SPBV – MCCA, los Participantes están obligados a:

- a. Cubrir la Posición Deudora Neta a más tardar a las 11:00 a.m. Hora Local del mismo día de la operación.
- b. No efectuar, ni permitir, ingeniería inversa, decompilación o desensamblaje de las aplicaciones o herramientas licenciadas por MCCA o Mastercard Internacional.
- c. No realizar modificaciones, mutaciones o adiciones al software o herramientas licenciadas por MCCA o Mastercard Internacional. Así mismo, no hacer uso de las mismas o de versiones basadas en la misma con fines de comercialización. Cualquier modificación, alteración, cambio o producción de versiones basados en el software suministrado serán cedidos sin contraprestación alguna a favor de MCCA o Mastercard Internacional.
- d. Informar a MCCA cualquier evento, incidente, o problema en el que pueda verse afectada la seguridad del software.
- e. Los Participantes deben asegurarse de estar en cumplimiento de las políticas y normas legales colombianas vigentes, con relación a seguridad e integridad de la información y de protección de datos personales, según la normatividad lo exija.
- f. Mantener sistemas adecuados de administración de los riesgos inherentes a su actividad y aquellos asociados con su participación dentro del sistema de pago de bajo valor, entre otros, el riesgo de contraparte, operativo, de crédito y liquidez.
- g. Pagar a los Comercios el monto de todas las transacciones que sean compensadas y liquidadas. En caso que la inscripción en el Registro para Adquirentes no Vigilados sea cancelada, el Participante debe proceder a transferir los fondos a sus Comercios a más tardar en el mismo día en que se realizó la transferencia de fondos de la liquidación por parte del SPBV-MCCA.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01 VERSIÓN: 09 FECHA: 30/01/2025
REVISÓ:	Comité de Operaciones	APRUEBA: Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	

- h. Guardar confidencialidad y absoluta reserva acerca de la información de MCCA o a la que tenga acceso durante la relación comercial para la prestación de los Servicios.
- i. Cuando un Participante comience a utilizar a un Proveedor de Servicios de Pago (PSP) para respaldar o delegar los servicios o funciones del Participante como adquirente o emisor, el Participante debe registrarlo como Proveedor de Servicios ante MCI. Para ello el Participante debe acceder a la plataforma Mastercard Connect™ incluir el formulario de registro de terceras partes aplicable y una Certificación de Cumplimiento (AoC) de los estándares de seguridad PCI DSS de acuerdo con el tipo o categoría de PSP definidos en las reglas de MCI. Si un Proveedor de Servicios de un Participante subcontrata servicios con otro proveedor externo, el Participante también debe registrar al proveedor externo adicional como Proveedor de Servicios, bajo las mismas condiciones.
- j. Informar a los comercios el plazo máximo en el cual pondrá a su disposición el importe de los pagos o transferencia de fondos.

MCCA podrá bloquear de forma preventiva a cualquier Participante cuando el sistema de monitoreo del SPBV – MCCA genere alertas, con el fin de proteger la integridad o seguridad del SPBV – MCCA.

10.2 Administración del Riesgo de los Participantes

La relación entre MCCA y los Participantes del SPBV – MCCA se enmarca en un contexto colaborativo que supone la realización por parte de los Participantes de actividades de prevención, alerta, control, mitigación y lucha contra el fraude y control a los diferentes riesgos a los que se expone el sistema. Los deberes de colaboración de diligencia y cuidado deben ser emprendidos por el personal de confianza, debidamente calificado y deberán contar con los controles adecuados de seguridad de la información.

En desarrollo de esta misma política y principio, los Participantes del SPBV – MCCA procurarán una continua capacitación a su personal. Así mismo, efectuarán regularmente un proceso de conciliación de sus cuentas de depósito, de manera que se puedan identificar errores en forma oportuna.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01	
		VERSIÓN:	09	
		FECHA:	30/01/2025	
		Página 59 de 77		
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

En caso que, se evidencie por parte de los Participantes del SPBV – MCCA que existe una anomalía, deberá notificarla a MCCA, de manera inmediata, a fin de que ambas entidades coordinen la solución de la misma.

Los Participantes del SPBV – MCCA deben cumplir con las reglas establecidas en este Reglamento.

10.2.1 Prevención y mitigación del Riesgo de Crédito y de Liquidez

Los participantes deben cumplir los requisitos financieros mínimos de crédito y liquidez establecidos por Mastercard Internacional y MCCA, esto de acuerdo con las Reglas de Mastercard.

Todos los participantes deben desarrollar sus actividades u operación de tal manera que aseguren su solidez financiera y cumplan con su posición deudora frente al SPBV – MCCA, y deben reportar a MCCA cualquier condición financiera adversa o material que pueda afectar el cumplimiento de su posición.

El incumplimiento de cualquier participante de estas políticas, principios, normas y reglas podrá dar lugar a la aplicación de las sanciones contenidas en el Reglamento Operativo de MCCA.

10.2.2 Prevención y mitigación del Riesgo de Fraude

Los Participantes están obligados a tomar las medidas más adecuadas en materia de seguridad dentro su compañía. Estas medidas deberán estar alineadas y responder a los riesgos asociados a cada tipo de servicio y deberán cumplir con los requerimientos en manejo y almacenamiento de la información relativa a Participantes y/o sus clientes, según el caso. Esta obligación comprende, sin limitarse a ello:

- a. Acatar las directrices y recomendaciones que MCCA llegue a expedir en materia de seguridad.
- b. Contar con procedimientos o sistemas de prevención, control y seguridad, que cubran los riesgos de fraude vinculados a posibles vulnerabilidades en el área física, lógica y/o de comunicaciones propia de los recursos humanos, físicos, informáticos y/o logísticos utilizados en la operación. El manejo y custodia del perfil de usuario y de la contraseña de acceso requerida para

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 60 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

la realización de operaciones, en algunos de los dispositivos y/o programas, es de entera responsabilidad del Participante.

- c. Designar a personal de su confianza y manejo para la operación de los medios de acceso y de prevenir la infidelidad de su personal o el acceso no autorizado de terceros a dichos dispositivos. En todo caso el Participante se obliga a responder por los actos u omisiones que impliquen dolo o culpa por parte de sus empleados o dependientes.
- d. Demostrar el mantenimiento en la prevención y control del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- e. Conocer a su cliente y el mercado, de un modo tal que esté en condiciones de identificar operaciones que por su número, cuantía o características se salgan de los patrones habituales y puedan implicar un fraude o un mecanismo para el lavado de activos. Esta obligación también supone el deber de implantar los mecanismos de control y actualización de la información relacionada con sus Participantes que le permitan realizar sus operaciones dentro de los parámetros de seguridad y calidad que se requieran, según sea su operación y/o tipo de bien o servicio comercializados.
- f. Monitorear el comportamiento de las transferencias y hechos que merezcan alguna investigación, tales como incrementos extraordinarios en el volumen de transacciones o patrones de compra que resulten sospechosos. Este monitoreo, en el caso de las ventas de carácter no presencial deberá realizarse de manera diaria.
- g. Informar a MCCA, todo hecho irregular que conozca y pueda involucrar un riesgo a la seguridad del SPBV – MCCA o conducir a un fraude en la transacción, lo que incluye sin limitarse a ello, el reporte del hurto de bases de datos o equipos con información sensible.
- h. Asumir el riesgo de fraude en los casos que le corresponde asumirlo conforme a la política de distribución del riesgo definida en este Reglamento.
- i. Efectuar las actividades de salvamento necesarias, en caso de fraude, para neutralizar o minimizar sus efectos, ya sea que obre en su propio interés (cuando le corresponde asumirlo) o en el mejor interés del SPBV – MCCA.
- j. Cerciorarse del correcto funcionamiento de los aplicativos y medios de acceso, previamente a su puesta en producción.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO: OP-RO-01
			VERSIÓN: 09
			FECHA: 30/01/2025
			Página 61 de 77
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA: Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO		

- k. Efectuar el seguimiento permanente de los movimientos de la cuenta de depósito habilitada y realizar la conciliación entre las ventas con tarjeta y los abonos en cuenta correspondientes, reportando al SPBV – MCCA de cualquier anomalía al respecto.
- l. Actuar conforme al principio de transparencia, denunciando ante las autoridades competentes los hechos dolosos o fraudulentos que comprometan la seguridad del sistema ante las autoridades, y ofreciendo todo el soporte y ayuda necesaria a MCCA en el adelantamiento de las labores de prevención, control y reacción frente al fraude.
- m. Los Participantes deberán implementar los controles necesarios para la prevención y mitigación del fraude, asimismo se comprometen a actualizarlos de forma periódica teniendo en cuenta los cambios de estrategia de negocio y la regulación local, y de la misma manera acuerdan que, los mismos como mínimo deberán cumplir con los requisitos de MCCA, basados en la regulación local.
- n. Denunciar irregularidades por posible comportamiento inapropiado de los funcionarios de MCCA a través del link www.Mastercard.ethicspoint.com, el que permite presentar denuncias de forma anónima y obtener fácil acceso a las instrucciones de discado por país específico.

10.2.3 Prevención y mitigación del Riesgo Operativo

Los Participantes del SPBV – MCCA, son responsables de realizar las actuaciones tendientes a la identificación, monitoreo, análisis y gestión del riesgo operativo. Entiéndase el riesgo operacional, como la posibilidad de que el participante incumpla con sus obligaciones en el SPBV – MCCA por deficiencias, fallas o inadecuado funcionamiento de los procesos, la tecnología, la infraestructura o el recurso humano, así como por la ocurrencia de acontecimientos externos asociados a éstos.

Además, los Participantes en el SPBV – MCCA, deben contar con los elementos necesarios para la mitigación de los riesgos y sus efectos, tales como: alertas, control de fraude, técnicas de prevención, herramientas de cifrado, controles físicos y lógicos, dispositivos de seguridad, auditorías, programas internos de concientización y entrenamiento que representan las buenas prácticas y conocimientos aplicados.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	30/01/2025
		Página 62 de 77	
REVISÓ:	Comité de Operaciones		APRUEBA:
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO		
			Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

10.2.4 Prevención y mitigación del Riesgo Legal

Dentro del SPBV – MCCA, el riesgo legal se define como el riesgo de que un Participante incumpla total o parcialmente una obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo por causas imputables a debilidades o vacíos del marco legal vigente, los Reglamentos o los contratos y, por lo tanto, afectan la exigibilidad de las obligaciones contempladas en estos últimos.

El rol de los Participantes y de MCCA en la prevención y mitigación del riesgo legal, se debe centrar en mantener acciones proactivas a efectos de que previo a la celebración de cualquier acto jurídico, se verifique la validez jurídica de dicho acto, se asegure la legalidad, validez, obligatoriedad y ejecutabilidad de las obligaciones de las partes en virtud de dicho acto jurídico, así como su adecuada instrumentación legal.

10.2.5 Política de continuidad y plan de recuperación de proceso

Los Participantes en el SPBV – MCCA tienen responsabilidad en el desarrollo de actividades correctivas que deban realizarse para la restauración del servicio o para resolver situaciones que puedan afectarlo. Así mismo, bajo su responsabilidad están las actividades relacionadas con la mitigación de los efectos de dichos eventos.

El Participante tiene la obligación de contar con planes de contingencia debidamente documentados y detallados para poder responder de manera oportuna y eficiente frente a fallas e interrupciones, eventos imprevistos relacionados entre otros, con logística, fluido eléctrico, software, hardware, telecomunicaciones, desastres naturales en predios, incendio, terrorismo, actos malintencionados y que entre otros que estén relacionados con los servicios prestados por MCCA.

El Participante debe ejecutar pruebas de su plan de continuidad del negocio que le permitan operar dentro del SPBV – MCCA y poner a disposición la evidencia o certificación de la ejecución de dichas pruebas.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01	
		VERSIÓN:	09	
		FECHA:	30/01/2025	
		Página 63 de 77		
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

10.3 Reportes

10.3.1 Reporte de Información del Participante

El Participante debe suministrar a MCCA en la estructura y bajo las condiciones definidas por MCCA y de acuerdo con la regulación, la siguiente información:

- Los costos y requisitos de vinculación del adquirente a los comercios.
- El valor de las tarifas y comisiones de adquirencia cobradas a los comercios (En caso que el adquirente delegue sus servicios a un Proveedor de Servicios de Pago (PSP), deberá reportarse también la comisión de adquirencia cobrada por el PSP).
- Informar como divulga los procedimientos de pago o transferencia de fondos del adquirente a los comercios.

10.3.2 Reporte de Adquirentes No Vigilados

El Adquirente No Vigilado debe reportar de manera inmediata a MCCA en caso de que la inscripción en el Registro De Adquirentes No Vigilados sea negada, suspendida o cancelada por la SFC. Asimismo, en caso de que la inscripción en el Registro sea cancelada, el Adquirente No Vigilado debe trasladar a sus usuarios los fondos recibidos de la liquidación por parte del SPBV – MCCA, a más tardar el mismo día en que se realizó la transferencia de fondos por parte de MCCA. Ante esta situación el Adquirente No Vigilado debe informar a la SFC el traslado de los fondos recibidos de la liquidación de órdenes de pago o transferencia de fondos a sus usuarios, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación de la SFC, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

10.3.3 Reporte Proveedores de Servicios de Pago (PSP)

MCI celebra acuerdos de licencia de franquicia con los Participantes, quienes pueden utilizar a terceros para respaldar sus programas con MCI. MCI no se opone al uso de un tercero por parte de un Participante, pero requiere conocer qué terceros apoyan a un Participante y la naturaleza del soporte proporcionado. Por esta razón, cuando un Participante comience a utilizar a un tercero para respaldar cualquiera de los programas MCI, debe registrar al tercero ante MCI como Proveedor de Servicios. Los Participantes deben registrar a todos los proveedores de servicios asociados con sus operaciones. Si un Proveedor de Servicios de un

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 64 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

Participante subcontrata servicios con otro proveedor externo, también debe registrar al proveedor externo adicional como Proveedor de Servicios.

El Participante no debe transferir, ni ceder ninguna parte de dichas responsabilidades ni limitar de ninguna manera su responsabilidad con respecto a cualquiera de sus Proveedores de Servicios. Un Participante debe llevar a cabo un seguimiento de sus Proveedores de Servicios para garantizar el cumplimiento continuo de los Estándares requeridos por MCI hacia el Participante.

Después del registro del Proveedor de Servicios y de acuerdo con su categoría, MCI segmenta los PSP's para determinar el nivel de riesgo en función de los tipos de servicios que proporciona a los Participantes y su nivel potencial de exposición en el ecosistema de pagos que administra MCI. Sobre la base de los resultados de esta segmentación, MCI determina el enfoque más adecuado para evaluar el nivel de riesgo del Proveedor de Servicios.

Los PSP's de acuerdo con el nivel de riesgo, deben demostrar a MCI su cumplimiento con el capítulo "Designated Entities Supplemental Validation (DESV)" del PCI DSS:

- Evaluación anual de PCI que da como resultado la realización de un "Report on Compliance (ROC).
- Cuestionario de Autoevaluación Anual (Annual Self-Assessment Questionnaire - SAQ).

El Participante debe presentar la validación por correo electrónico a pcireports@mastercard.com de manera anual, contada desde el registro inicial con Mastercard.

MCCA realizará una validación del registro realizado por los Participantes ante MCI, dejando evidencia de dicha validación con una periodicidad anual; las novedades identificadas se reportarán a MCI.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	30/01/2025
		Página 65 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO		
			Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

11. MONITOREO DE LOS PARTICIPANTES

Posterior a la vinculación, MCCA realiza un monitoreo de la relación con los Participantes, con respecto a los requisitos que les deben ser exigidos en cumplimiento del Decreto 2555 de 2010.

MCCA segmenta a los Participantes de acuerdo con el nivel de riesgo como Participante emisor o adquirente, y en función del nivel de supervisión regulatoria. Los Participantes que sean vigilados por la Superintendencia Financiera de Colombia son considerados de bajo riesgo, debido a que la mayoría de los requisitos que son exigidos en el Decreto 2555 de 2010, deben ser implementados y mantenidos por las entidades vigiladas en cumplimiento del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero Colombiano.

MCCA monitorea a los Participantes para garantizar que comprenden y operan dentro de los estándares operativos, técnicos y de seguridad; así como, para validar que minimizan los riesgos operativos, de lavados de activos y financiación del terrorismo, de contraparte, crédito y liquidez.

MCCA verifica los riesgos de los Participantes, mediante el uso de modelos, herramientas tecnológicas, información de acceso público, fallas con el sistema de pago o certificaciones.

No obstante, el cumplimiento de los Participantes con los estándares operativos, técnicos y de seguridad es monitoreado a través del cumplimiento con las posiciones diarias de liquidación y los eventos o incidentes que se puedan presentar o detectar en el ecosistema de pagos que administra MCI. Esto puede llevar a que MCCA solicite al Participante la implementación de Planes de Acción para mitigar un riesgo o que se considere que existe un incumplimiento de las políticas, principios, normas y reglas. Las acciones requeridas a los Participantes pueden ser accionadas a través de MCI.

El Participante contará con un plazo de 30 días calendario, partiendo de la fecha de solicitud para la atención y definición de los planes de acción que llevará a cabo para cerrar las brechas identificadas.

Adicionalmente, se realiza seguimiento a la divulgación de la política de tratamiento y protección de datos personales, a través de la consulta de su

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 66 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

publicación en el sitio web del Participante, en caso tal que el documento no sea público, MCCA consulta al Participante.

Los Participantes deben reportar a MCCA cómo informan o divulgan a sus clientes las tarifas, comisiones y procedimientos de pago a los comercios. Esto es requerido conforme al capítulo “10.3 Reportes” del presente reglamento.

MCCA puede requerir a cualquier Participante toda la documentación e información razonable que soporten los requisitos exigidos a los participantes para el cumplimiento del Decreto 2555 de 2010.

12. INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES A CARGO DE LOS PARTICIPANTES

Los Participantes deben cumplir con las políticas, principios, normas y el Reglamento Operativo de MCCA.

Se considera incumplimiento de la posición neta deudora cuando el participante no cumple con la transferencia total de los fondos al agente liquidador de MCCA antes de las 11:00 a.m. Hora Local del mismo día de la operación.

Sí el participante identifica un evento que pueda ocasionar el incumplimiento de la posición deudora, debe realizar el siguiente procedimiento:

- a. Notificar oportunamente (antes de las 11:00 a.m. Hora Local) por escrito al Gerente de Operaciones de MCCA, el motivo con la fecha y hora estimada para realizar la transferencia de fondos. En caso de no recibir notificación, El Gerente de Operaciones de MCCA, solicitará por escrito al participante las explicaciones del caso.
- b. El participante debe responder la anterior solicitud mencionada con un plazo máximo de una hora luego de la notificación, con la información requerida. Lo anterior con el fin de determinar la afectación por el incumplimiento y las acciones a tomar por parte de MCCA para mantener la integridad del Sistema de Pago de Bajo Valor.
- c. El Gerente de Riesgos y Cumplimiento de MCCA, dependiendo de la situación específica, notificará al Agente Liquidador y a la SFC acerca del evento presentado y el riesgo para el sistema que administra;

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01 VERSIÓN: 09 FECHA: 30/01/2025	Página 67 de 77
REVISAR:	Comité de Operaciones	APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO		Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

En caso de que el participante llegue a una situación de cesación de pagos, el inicio de un proceso de liquidación u otro procedimiento concursal dictado por una autoridad administrativa o judicial, MCCA procederá a revisar la documentación recibida, se tomarán las acciones que determine la autoridad judicial y se notificará a la SFC. MCCA puede también notificar a Mastercard International accionando de esta forma la Garantía de Liquidación de MCI.

Ante la imposibilidad de alguno de los Participantes emisores para cumplir con sus obligaciones de liquidación hacía los adquirentes. MCCA puede hacer uso de las siguientes opciones, entre otras, para cumplir con la obligación de pago:

- a. Utilizando cualquier posición a favor del participante para cubrir sus posiciones incumplidas;
- b. Usando los activos que Mastercard tenga en su poder o a los cuales tenga acceso, del participante que no cubra su posición, incluyendo garantías constituidas por el participante que incumple, en caso de que existan;
- c. Amparándose en mecanismos de recuperación tales como seguros de depósitos o medidas de protección comercial o regulatoria (cuando corresponda);
- d. Aplicando las deudas de la posición a las entidades relacionadas con el participante (conforme con la "Regla de Entidades Relacionadas" de Mastercard Internacional) en el caso de que también sean clientes de Mastercard;
- e. MCCA podría acudir a la Garantía de Liquidación global de Mastercard Internacional
- f. Asignando pérdida a los Participantes conforme con la "Regla de Asignación de Pérdidas" de Mastercard Internacional.

La selección y orden de uso de las distintas opciones individuales son aplicadas de acuerdo con las circunstancias o escenario del incumpliendo.

MCCA puede imponer términos especiales en el servicio prestado al participante en caso de que lo considere necesario o apropiado hasta que la situación de incumplimiento sea resuelta a satisfacción y se evidencie un cumplimiento total con el Reglamento Operativo. MCCA puede aplicar las acciones establecidas en el presente documento dentro de la Política de prevención y mitigación del Riesgo

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA		MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
				VERSIÓN:	09
				FECHA:	30/01/2025
				Página 68 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones			APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO				Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

de Crédito y de Liquidez de MCCA, que incluyen entre otras la cesión de servicio a un Banco Puente, suspensión, retiro del participante y/o sanciones.

	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01 VERSIÓN: 09 FECHA: 30/01/2025
REVISÓ:	Comité de Operaciones	APRUEBA: Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	

13. SANCIONES

El incumplimiento de cualquier participante de las políticas, principios, normas y reglas podrá dar lugar a la aplicación de las sanciones contenidas en el presente capítulo, que serán aplicadas de forma equitativa para todos los Participantes del SPBV – MCCA.

MCCA obtendrá todos los derechos que correspondan al participante que incumplió y podrá tomar acciones para proteger su interés en la cuenta por cobrar, siempre con el propósito de mitigar y minimizar los riesgos de Crédito y de Liquidez para el SPBV – MCCA, pudiendo:

- a. Rehusar o rechazar solicitudes de Enrutamiento de Autorización de transacciones domésticas relacionadas con el uso de los medios de pago del Participante;
- b. Establecer una cuenta de pago respecto de los fondos adeudados a, y pagaderos por, el participante;
- c. Eliminar el Participante de la liquidación de los días siguientes;
- d. Retener dinero, incluyendo obligaciones de pago, adeudados al Participante por parte de MCCA o de otros Participantes;
- e. Incluir los números de cuenta del Participante en el boletín electrónico de advertencia de Mastercard, notificaciones de advertencia internacionales, y otras publicaciones similares;
- f. Realizar contracargos en representación del Participante;
- g. Conciliar la obligación de pago en los casos en que MCCA tenga una cantidad de dinero adeudada con el Participante a la fecha de liquidación.

En cada escenario específico de falla de liquidación por parte de algún Participante, la aplicabilidad, tiempo y orden de aplicación de cada una de acciones puede variar en función de las características específicas del caso.

El incumplimiento del Reglamento Operativo afecta la integridad y estabilidad del Sistema de Pago de Bajo Valor de MCCA.

Las sanciones para los participantes se aplican de acuerdo con el siguiente procedimiento de evaluación de incumplimiento:

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	30/01/2025
		Página 70 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones	APRUEBA:	Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO		

- a. El Gerente de Operaciones revisa desde el momento del incumplimiento de la posición (después de las 11:00 a.m. Hora Local) la información entregada por el participante con el motivo, fecha y hora estimada para realizar la transferencia de fondos.
- b. El Equipo de MCCA con soporte del departamento de riesgos de MCI (CRM) evalúa desde el primer día, y cada día subsiguiente el incumplimiento de acuerdo con la naturaleza, causa, el monto adeudado, intencionalidad, el número y la frecuencia de los sucesos y las posibles consecuencias como resultado del incumplimiento del Reglamento Operativo.
- c. El Gerente de Operaciones informa al participante el mismo día del incumplimiento las acciones a tomar y/o que MCCA considera necesarias o apropiadas para garantizar el cumplimiento del Reglamento Operativo y salvaguardar la integridad del Sistema de Pago de Bajo Valor. MCCA puede dar aviso y un tiempo límite no mayor a 48 horas para subsanar dicho incumplimiento antes de evaluar la decisión de imponer una sanción.
- d. El Equipo de MCCA establece la categoría y el tipo de incumplimiento, de acuerdo con las condiciones evaluadas.
- e. En el caso que MCCA decida imponer sanciones, el Gerente de Operaciones informa por medio escrito al cliente las sanciones, retiro, suspensión o exclusión del SPBV – MCCA establecidas por el incumplimiento de las obligaciones a cargo.
- f. El participante puede solicitar una revisión sobre la sanción impuesta por MCCA por incumplimiento del Reglamento Operativo. Dicha solicitud debe enviarse por correo electrónico a notificaciones_mcca@mastercard.com a más tardar 30 días calendario después de la fecha de la sanción. Cuando un participante solicita la revisión de la sanción, el equipo de MCCA con soporte del departamento de riesgos de MCI (CRM), puede tomar las medidas que considere necesarias o apropiadas, o puede optar por mantener la sanción. Si el Equipo de MCCA o la persona designada por el mismo opta por realizar una investigación más exhaustiva del asunto, el participante debe cooperar rápida y diligentemente. Si el Equipo de MCCA recomienda una medida para resolver el asunto, tal recomendación será definitiva y no estará sujeta a revisiones futuras ni a otras medidas.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA		CÓDIGO:	OP-RO-01
			VERSIÓN:	09
			FECHA:	30/01/2025
			Página 71 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

MCCA se reserva el derecho de limitar, suspender o rescindir el acceso de un Participante al Sistema de Pago de Bajo Valor, si este no cumple con cualquier regla o decisión de MCCA que pueda afectar el sistema.

13.1 Causales de retiro y/o exclusión

El Participante puede solicitar a MCCA su exclusión del SPBV – MCCA, dando cumplimiento al procedimiento establecido en el Contrato de Participante, para lo cual MCCA aplicará lo allí establecido.

En cualquier momento y de forma inmediata, MCCA podrá dar por terminada la relación contractual con el Participante por las causales que se describen en esta sección, pudiendo MCCA aplicar gradualidad en las conductas de los Participantes:

- a. Por incumplimiento del Participante de sus deberes y obligaciones de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Participante y este Reglamento Operativo;
- b. Insuficiencia de recursos que impacte en forma significativa el SPBV – MCCA, para realizar las respectivas transferencias en el proceso de liquidación;
- c. En el evento en que el Participante vincule clientes cuyas actividades y/u objeto social puedan representar un riesgo; legal, de lavado de activos, financiación del terrorismo, de fraude, reputacional u operacional para el SPBV – MCCA;
- d. En el evento en que el Participante cierre la cuenta de liquidación o la cambie sin aviso previo a MCCA;
- e. En el evento en que el Participante no cumpla con los requerimientos técnicos (y de prevención del fraude) para la prestación del servicio;
- f. En el evento en que el Participante no cumpla con los estándares requeridos para preservar la seguridad de la información dentro del SPBV – MCCA;
- g. En el evento en que el Participante no realice el pago de valores u obligaciones previstas en el presente Reglamento;
- h. Por solicitud expresa de la SFC o de otra autoridad judicial o administrativa competente;
- i. En el evento en que algún Participante sea objeto de toma de posesión por parte de la SFC o de cualquier otro ente regulador, para su liquidación;

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01	
		VERSIÓN:	09	
		FECHA:	30/01/2025	
		Página 72 de 77		
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

- j. Por carencia de fondos del Participante para cubrir sus obligaciones de pago a su cargo con MCCA y otros Participantes de SPBV - MCCA;
- k. Por cancelación de la calidad de licenciatario del Participante con MCI.
- l. Por cancelación de la inscripción en el Registro de Adquirentes No Vigilados de la SFC.
- m. Por pérdida de la vigencia de la Certificación PCI-DDS emitida por una entidad que ostente la categoría QSA - Qualified Security Assessor, y soportada por el documento AoC ("Attestation of Compliance") correspondiente (Solo aplica para Participantes No Vigilados que presten servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente a operaciones de venta en línea con tarjetas débito o crédito)

Considerando la gravedad que revistan las faltas de los Participantes en el ejercicio de las operaciones dentro del SPBV – MCCA, MCCA podrá aplicar las causales de retiro aquí descritas o aplicar sanciones tales como llamados de atención, multas o suspensiones temporales del SPBV – MCCA.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01
		VERSIÓN: 09
		FECHA: 30/01/2025
		Página 73 de 77
REVISAR:	Comité de Operaciones	APRUEBA: Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	

14. MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Cualquier controversia que surja entre los Participantes del SPBV – MCCA y MCCA con ocasión del desarrollo de los Servicios y relativa al presente Reglamento, será dirimida en primer lugar mediante arreglo directo entre las partes involucradas.

La parte que reclama deberá enviar una comunicación por escrito a la otra parte, explicando las razones de la controversia y solicitando las explicaciones del caso. La otra parte contará con un término de diez (10) días hábiles para dar respuesta a la comunicación de la parte que reclama, brindando las explicaciones del caso. De ser necesario, las partes concertarán una reunión en la que se dirima la controversia mediante arreglo directo.

De no ser posible solucionar la controversia mediante arreglo directo, la diferencia o controversia relativa al presente Reglamento se resolverá por un tribunal arbitral administrado por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, de acuerdo con las siguientes reglas: (1) El tribunal se sujetará a las reglas del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá; (2) El tribunal arbitral estará integrado por tres (3) Árbitros designados de común acuerdo por las partes y, a falta de acuerdo, por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá; (4) El tribunal fallará en derecho, de conformidad con las leyes de la República de Colombia, con exclusión de sus leyes sobre conflicto de leyes; (5) El idioma del arbitraje será el español y la sede del tribunal será la ciudad de Bogotá D.C.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01	
		VERSIÓN:	09	
		FECHA:	30/01/2025	
		Página 74 de 77		
REVISAR:	Comité de Operaciones		APRUEBA:	Junta Directiva
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO			Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

15. DEFINICIONES

Aviso de liquidación: Significa un mensaje que identifica la Posición de Liquidación Neta de uno o más de los Participantes para ejecutar el proceso de liquidación e indica la fecha en la que se realizará la transferencia de fondos.

Compensación: Significa el modo de extinguir total o parcialmente las obligaciones, tal como lo establecen las normas aplicables. La compensación puede ser bilateral, es decir, entre dos personas que sean recíprocamente deudoras y acreedoras, o multilateral, es decir, entre dos o más personas que ostenten las calidades mencionadas.

Contracargo: Significa el procedimiento mediante el cual un Emisor carga todo o parte del monto de una transacción de intercambio, al adquirente de acuerdo con las reglas de MasterCard.

Contrato de Participante: Significa el contrato de prestación de servicios que será suscrito entre un Participante y MCCA al momento en que se apruebe su vinculación al SPBV – MCCA el cual contendrá las disposiciones aplicables al servicio contratado por el Participante.

Crédito: significa una cantidad de dinero acreditada a un Participante en cualquier Fecha de Cálculo de Liquidación como resultado de la Liquidación.

Débito: significa una cantidad de dinero adeudada de un Participante en cualquier Fecha de Cálculo de Liquidación como resultado de la Liquidación.

Día Hábil: significa cualquier día en que MCCA esté abierto para hacer negocios.

Falla de Liquidación (Falla): significa la falla de un Participante en tener fondos suficientes disponibles para que el Agente Liquidador pueda cubrir un Débito adeudado (Posición Deudora Neta) de tal Participante a la hora local designada en la Fecha de Cálculo de Liquidación.

Fecha de Cálculo de Liquidación: indica la fecha en la que se efectuará y finalizará el proceso de liquidación para la transferencia de fondos entre los Participantes del SPBV – MCCA por parte del Agente Liquidador.

	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01 VERSIÓN: 09 FECHA: 30/01/2025
REVISAR:	Comité de Operaciones	APRUEBA: Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	

Hora de Cierre del Servicio de Liquidación: Corresponde a la hora en la que finaliza el proceso de liquidación, una vez son efectuadas las transferencias de fondos entre los Participantes del SPBV – MCCA por parte del Agente Liquidador.

Medios de Pago: Son los mecanismos existentes en el sistema financiero, para realizar el pago de bienes o servicios adquiridos.

Liquidación: Significa la finalización de una operaciones o conjunto de operaciones, mediante cargos o abonos en cuentas de depósito, en cuentas corrientes o de ahorros en un establecimiento de crédito, de las cuales sean titulares los Participantes de un sistema de pagos.

Moneda de Liquidación: moneda en la cual se realizarán las actividades de liquidación entre los Participantes del SPBV – MCCA y la cual corresponde a pesos colombianos – COP.

Orden de Transferencia o Recaudo: Operación que permite la transferencia de fondos entre cuentas de los Participantes del SPBV – MCCA para efectuar el proceso de liquidación al igual que para realizar el débito de los cargos por Servicios prestados por MCCA.

Participante: Son entidades licenciatarias de MCI (a excepción del Banco Central de Colombia) que desarrollen actividades en el SPBV – MCCA , en Colombia y que se vinculen bajo un acuerdo de servicio en los términos del presente Reglamento y de la regulación local. Para efectos de este Reglamento Operativo se entenderán como Participantes las Entidades Emisoras, Entidades Adquirentes y el Agente Liquidador.

Participante no vigilado: Se refiere a quien haya sido autorizado por una Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor (EASPBV) para tramitar órdenes de pago y de transferencia de fondos a través de su sistema y que no sea una entidad vigilada por la SFC.

Posición Cero Neto: Es el resultado del proceso de Compensación y Liquidación mediante el cual la suma de los Débitos y los Créditos de las operaciones de los Participantes en el SPBV – MCCA , son iguales y por lo tanto tienen un efecto cero neto.

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO: OP-RO-01 VERSIÓN: 09 FECHA: 30/01/2025
REVISAR:	Comité de Operaciones	APRUEBA:
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	
		Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

Posición de Liquidación Neta: Significa el importe neto de dinero adeudado a un Participante ("Posición Acreedora Neta") o adeudado de un Participante ("Posición Deudora Neta") como resultado del proceso de cálculo de la posición neta, según lo calculado por MCCA.

Reglas de Mastercard: Son el conjunto de reglas y estándares que proveen a los licenciatarios de MCI una guía clara de sus responsabilidades.

Riesgo de Liquidez: Significa el riesgo de que un participante incumpla total o parcialmente la obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo en el plazo establecido.

Riesgo Legal: Riesgo de que un participante incumpla total o parcialmente una obligación resultante de la compensación y/o liquidación a su cargo por causas imputables a debilidades o vacíos del marco legal vigente, los Reglamentos o los contratos y, por lo tanto, afectan la exigibilidad de las obligaciones contempladas en estos últimos.

Riesgo Operativo: Significa el riesgo de errores humanos o la falla en los equipos, los programas de computación o los sistemas y canales de comunicación que se requieran para el adecuado y continuo funcionamiento de un sistema de pagos.

Riesgo Sistémico: Aquel que se presenta cuando el incumplimiento total o parcial de un participante en un sistema de pago a una o varias obligaciones a su cargo, o la interrupción o mal funcionamiento de dicho sistema pueda originar: (i) que otros Participantes en el mismo sistema de pago no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo; (ii) que otros Participantes de otro sistema de pago, ya sea de bajo valor o de alto valor, no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo; y (iii) que otras instituciones o personas que operen en el sistema financiero o en el mercado público de valores no puedan cumplir a su vencimiento con las obligaciones a su cargo, y en general que tal incumplimiento pueda causar problemas significativos de liquidez o de crédito, lo cual podría amenazar la estabilidad de los sistemas financieros.

Sistema de Pagos de Bajo Valor: Es un sistema organizado de políticas, reglas y componentes tecnológicos, tales como equipos, software y sistemas de comunicación, que permiten la transferencia de fondos entre los Participantes,

 mastercard. Colombia Administradora S.A. MCCA	MasterCard Colombia Administradora S.A. – MCCA Reglamento Operativo MCCA	CÓDIGO:	OP-RO-01
		VERSIÓN:	09
		FECHA:	30/01/2025
		Página 77 de 77	
REVISAR:	Comité de Operaciones		
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICO	APRUEBA:	Junta Directiva Oficio SFC: 2024170494-026-000 / 14/04/2025

mediante la recepción, el procesamiento, la transmisión, la compensación y/o la liquidación de Transacciones Domésticas, incluyendo aquellas derivadas de la utilización de medios de pago de la franquicia Mastercard.

Transacción Procesada: Es una transacción en la cual (a) (i) el emisor o su agente aprobó la solicitud de Adquirencia para completar una transacción por medio del Sistema de Intercambio de Mastercard, o (ii) una autorización en línea no se exigía de acuerdo con las Reglas (por ejemplo, en el caso de una Transacción con Chip en monto igual o por debajo de los límites aplicables para chip y el Terminal POS, así como el Chip aprobando una autorización off-line); y (b) el Adquirente utilizó el Sistema de Intercambio para someter los datos de la Transacción al Emisor ("compensación") con el propósito de transferencia de fondos ("liquidación") a través del Sistema de Intercambio.